

UNIVERSIDAD DE SAN CARLOS DE GUATEMALA
FACULTAD DE CIENCIAS MÉDICAS
ESCUELA NACIONAL DE ENFERMERAS DE GUATEMALA

**“INFLUENCIA DEL ENTORNO LABORAL EN EL
DESEMPEÑO DEL PERSONAL AUXILIAR DE
ENFERMERÍA DEL SERVICIO DE LABOR Y PARTOS Y
GINECOLOGÍA DEL HOSPITAL NACIONAL DE SAN
BENITO PETÉN”**

Estudio descriptivo de corte transversal con enfoque cuantitativo realizado con el personal de enfermería del Hospital San Benito Peten.

DÁMARIS LISEHT CALMO SONTAY de VARGAS
Carné: 200816913

ASESOR: M.A. María Eugenia De León Joaquín
REVISOR: M.A. Enma Judith Porras Marroquín

Tesis

Presentada ante las autoridades de la Facultad de Ciencias Médicas –USAC–
Escuela Nacional de Enfermeras/os de Guatemala

Previo a optar el grado de

LICENCIADA EN ENFERMERÍA

GUATEMALA, NOVIEMBRE 2016



CENTRO UNIVERSITARIO METROPOLITANO (CUM)
FACULTAD DE CIENCIAS MÉDICAS
ESCUELA NACIONAL DE ENFERMERAS DE GUATEMALA
6 Avenida 3-55 zona 11, Teléfonos 2440-4477, 2440-8592, 2472-1392
E-mail direccioneneg@gmail.com Guatemala, C.A.



LA FACULTAD DE CIENCIAS MÉDICAS DE LA UNIVERSIDAD DE SAN CARLOS DE
GUATEMALA A TRAVÉS DE
LA DIRECCIÓN DE LA ESCUELA NACIONAL DE ENFERMERAS DE GUATEMALA

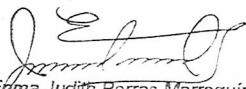
**AUTORIZA LA IMPRESIÓN DEL TRABAJO DE TESIS
TITULADO**

**"INFLUENCIA DEL ENTORNO LABORAL EN EL DESEMPEÑO DEL PERSONAL
AUXILIAR DE ENFERMERÍA DEL SERVICIO DE LABOR Y PARTOS Y GINECOLOGÍA
DEL HOSPITAL NACIONAL DE SAN BENITO PETÉN"**

Presentado por la estudiante: **Dámaris Liseht Caimo Sontay de Vargas**
Carné: **200816913**
Trabajo Asesorado por: **M.A María Eugenia De León Joaquín**
Y Revisado por: **M.A Enma Judith Porras Marroquín**

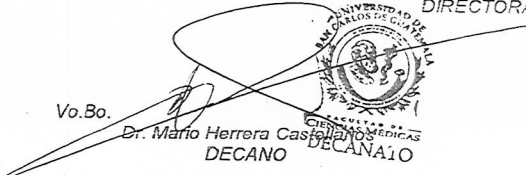
Quienes lo avalan de acuerdo al Normativo de Tesis y Exámenes Generales, Grado Académico de
LICENCIATURA DE ENFERMERÍA, PUNTO NOVENO, INCISOS 9.1 Y 9.2 del ACTA 32-2004.

Dado en la ciudad de Guatemala a los veinticinco días del mes de Noviembre del año 2016.


Licda. **Enma Judith Porras Marroquín M.A.**
DIRECTORA



Vo.Bo.


Dr. **Mario Herrera Caspary**
DECANO



Universidad de San Carlos de Guatemala
Facultad de Ciencias Médicas
Escuela Nacional de Enfermeras de Guatemala
Unidad de Tesis



Guatemala, 28 de Noviembre de 2016.

Enfermera Profesional
Dámaris Liseht Calmo Sontay de Vargas
Presente.

Se le informa que el trabajo de tesis titulado:

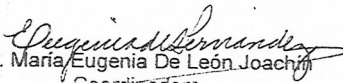
"INFLUENCIA DEL ENTORNO LABORAL EN EL DESEMPEÑO DEL PERSONAL
AUXILIAR DE ENFERMERÍA DEL SERVICIO DE LABOR Y PARTOS Y GINECOLOGÍA
DEL HOSPITAL NACIONAL DE SAN BENITO PETÉN"

Ha sido REVISADO Y CORREGIDO y al establecer que cumple con los requisitos exigidos por esta Unidad, se le autoriza a continuar con los trámites correspondientes para someterse a su examen general público.

Sin otro particular, me suscribo

Atentamente,

"ID Y ENSEÑAD A TODOS"


M.A. María Eugenia De León Joachín
Coordinadora
Unidad de Tesis

c.c. Archivo



Universidad de San Carlos de Guatemala
Facultad de Ciencias Médicas
Escuela Nacional de Enfermeras de Guatemala



Guatemala 28 de Noviembre 2016.

Profesores
UNIDAD DE TESIS
Escuela Nacional de Enfermeras de Guatemala
Presente.

Se les informa que la Enfermera:

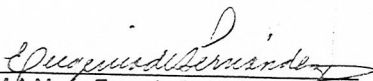
Dámaris Liseht Calmo Sontay de Vargas

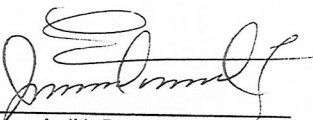
Ha presentado el Informe Final de su trabajo de tesis titulado:

"INFLUENCIA DEL ENTORNO LABORAL EN EL DESEMPEÑO DEL PERSONAL
AUXILIAR DE ENFERMERÍA DEL SERVICIO DE LABOR Y PARTOS Y GINECOLOGÍA
DEL HOSPITAL NACIONAL DE SAN BENITO PETÉN"

Del cual el autor se hace responsable por el contenido, y el asesor y revisor damos la aprobación de la metodología, confiabilidad y validez de los datos y resultados obtenidos, así como de la pertinencia de las conclusiones y recomendaciones expuestas.


AUTOR


M.A. María Eugenia De León Joaquín
ASESOR


M.A. Erma Judith Porras Marroquín
REVISOR



UNIVERSIDAD DE SAN CARLOS DE GUATEMALA
FACULTAD DE CIENCIAS MÉDICAS
DEPARTAMENTO DE FORMACIÓN DE RECURSOS HUMANOS MSPAS
ESCUELA NACIONAL DE ENFERMERAS DE GUATEMALA



RESPONSABILIDAD

Solamente el Autor es responsable de los conceptos y opiniones expresados en el contenido del trabajo de tesis. Su aprobación en manera alguna implica responsabilidad para la Universidad de San Carlos de Guatemala.

DEDICATORIA

A DIOS: Por ser mi fuente de sabiduría e inteligencia y permitir cumplir este gran sueño que ahora se hace realidad.

A MIS PADRES: José Calmo Rojas y Sara Sontay de Calmo por sus sabios consejos y por apoyarme en todo los aspectos de mi vida, a quienes le dedico mi triunfo.

A MI ESPOSO: Jairo Misael Vargas, con amor, gracias por tu comprensión, paciencia y apoyo incondicional en el desarrollo de mi carrera.

A MIS HERMANOS: Elvia, Aroldo, Glendis, Maribel, Omar, Ingris, Yara, Lorena, Melvin, Jaqueline, por los buenos momento que hemos compartido a pesar de la distancia, gracias por el apoyo moral que me han brindado.

A MIS SOBRINOS: con cariño, por alegrar parte de mi vida, que mi triunfo les sirva de ejemplo.

A MI COMPAÑERA DE ESTUDIO Y LABORES: Nidia Lisseth Morales por su amistad y apoyo moral, juntas alcanzamos este éxito soñado.

A MIS COMPAÑEROS DE ESTUDIO: Gracias por su amistad y cariño y por compartir sus conocimientos conmigo.

A LICDA. LORENA LOPEZ Y TERESITA ZETINA: Por compartir sus conocimientos y por sus sabias enseñanzas.

A LAS MAGISTER: Eugenia de León de Hernández y Enma Porrás Marroquín agradecida por el apoyo y paciencia.

A: La Universidad de San Carlos de Guatemala y Escuela Nacional de Enfermeras de Guatemala, por darme la oportunidad de formarme académicamente en sus aulas.

INDICE

RESUMEN

I	INTRODUCCION	1
II	DEFINICION Y ANALISIS	3
	1. ANTECEDENTES DEL PROBLEMA	3
	2. DEFINICION DEL PROBLEMA	8
	3. DELIMITACION DEL PROBLEMA	8
	3.1 Ámbito geográfico	8
	3.2 Ámbito institucional	8
	3.3 Ámbito personal	9
	3.4 Ámbito temporal	9
	4. Planteamiento del Problema	9
III.	JUSTIFICACION	10
IV	OBJETIVO	12
V.	REVISION TEORICA Y DE REFERENCIA	13
	1 Factor	13
	1.1 Tipos de factores	13
	1.1.1 Factores intrínsecos al propio trabajo	13
	1.1.2 Factores relacionados con las relaciones interpersonales	13
	1.2 Entorno	14
	1.4 Características del entorno laboral	14
	2. Desempeño	15
	2.1 Personal de salud	16
	2.2 Enfermera	16
	2.3 Auxiliar de enfermería	16
	3. Hospital Nacional de San Benito Petén	17
	3.1 Servicio de Labor y Partos del Hospital de San Benito Petén	17
	3.2 Servicio de Ginecología	18

6.1	Efectos del estrés laboral sobre la organización	32
6.2	Prevención y manejo del estrés	32
7.	Síndrome de quedarse quemado en el trabajo (burnout)	33
7.1	Agotamiento emocional	33
7.2	Despersonalización	33
7.3	Competencia personal	34
8.	Estilo de vida	35
9	Trabajo en equipo	36
9.1	Conjunto de personas	36
9.2	Organización	36
9.3	Objetivo común	37
10.	Recreación y descanso	38
10.1	Actitud positiva	38
11.	Relaciones interpersonales	39
12.	Sueño	39
13.	Teoría del autocuidado	40
VI	MATERIALES Y METODOS	41
1	Tipo de estudio	41
2	Población	41
3	Muestra	41
4	Cuadro de operacionalización de la variable	42
5	Descripción detallada de aspectos éticos a utilizar	42
6	Criterios de inclusión y exclusión	46
2.1	Criterio de inclusión	46
2.2	Criterios de exclusión	46
7.	ASPECTOS ÉTICOS DE LA INVESTIGACIÓN	47

3.3	Intervenciones del personal Auxiliar de enfermería del servicio	
3.4	en la atención que se le brinda al binomio madre/niño	18
3.2	Personal	19
3.3	Salud	20
4	Estrés	20
4.1	Causas del estrés	22
4.1.1	Fisiológicas	22
4.1.2	Psicológicas	22
4.1.3	Sociales	22
4.1.4	A nivel físico	23
4.1.5	A nivel psicológico	23
4.1.6	A nivel emocional	24
4.2	Fases del Estrés	24
4.2.1	Reacciones psicológica	25
4.2.2	Los estresores únicos	25
4.2.3	Los estresores múltiples	25
4.2.4	Los estresores cotidianos	26
4.2.5	Los estresores Biogénicos	26
4.4	Fases del estrés	27
4.4.1	Fase de alarma	27
4.4.2	Fase de resistencia	27
4.4.3	Fase de agotamiento	27
5.	Estrés agudo	28
5.1	Agonía emocional	28
5.2	Estrés agudo episódico	29
6.	Estrés crónico	30

VII	PRESENTACIÓN Y ANALISIS DE RESULTADOS	48
	Cuadro 1	49
	Cuadro 2	50
	Cuadro 3	51
	Cuadro 4	52
	Cuadro 5	53
	Cuadro 6	54
	Cuadro 7	55
	Cuadro 8	56
	Cuadro 9	57
	Cuadro 10	58
	Cuadro 11	59
	Cuadro 12	60
	Cuadro 13	61
	Cuadro 14	62
	Cuadro 15	63
VIII	CONCLUSIONES	64
IX	RECOMENDACIONES	65
X	BIBLIOGRAFÍA	67

RESUMEN

El estudio titulado "Influencia del entorno laboral en el desempeño del personal auxiliar de enfermería del servicio de labor y partos y Ginecología del hospital Nacional san Benito Petén". Teniendo como único objetivo describir la influencia que tiene el entorno laboral en el desempeño de los auxiliares de enfermería.

El estudio es descriptivo, cuantitativo de corte transversal con enfoque cualitativo en el Hospital de San Benito Petén, realizado en el mes de Junio a Agosto de 2016. Se aplicó el Instrumento a 21 Auxiliares de enfermería la cual contenía 15 preguntas abiertas y cerradas, basadas en las variables enunciadas en la investigación. La información recolectada fue analizada en forma sistematizada, analizando y fundamentando con la versión bibliográfica.

El resultado de la investigación evidenció que el 100% de las personas entrevistadas mantiene buenas relaciones interpersonales con el jefe inmediato. Un 62% (13 personas) indica que las buenas relaciones interpersonales ayudan a fortalecer el ambiente de trabajo, fomenta el buen trabajo en equipo, lo que es favorable para el servicio y el paciente ya que los cuidados brindados al paciente son de calidad. Y el otro 38% indica que se mejora el servicio brindado y la comunicación, como consecuencia las buenas relaciones interpersonales hacen posible un trabajo en equipo, lo que evidencia las buenas relaciones interpersonales con el grupo.

En otros resultados se observa que en la pregunta No 5 ¿Se siente satisfecho con las actividades que realiza en el servicio de Labor y partos y Ginecología? En su totalidad el 100% responde que si, sin embargo en la pregunta No. 6¿Le gusta el ambiente laboral en el que se desenvuelve? Un 10% (2 personas) responden que no, como consecuencia puede afectar en el desempeño deficiente de actividades ya que un área laboral no agradable debilita el trabajo en equipo.

Los resultados obtenidos en cuanto a las causas por las que se enferman, arrojan datos importantes reflejando que un 48% (10 personas) enferman por estrés, mala alimentación, malos hábitos alimenticios, el ambiente y cansancio, por lo que se evidencia la necesidad de implementar programas recreativos y de salud mental, permitiéndole bienestar físico mental y social al personal de enfermería para así contribuir a mejorar la atención que se brinda a la paciente.

INTRODUCCION

La enfermería está orientada a brindar cuidados al paciente recobrando su estado de salud incluyendo medidas para mejorar el bienestar emocional, espiritual y social. Es protectora por que construye un ambiente cómodo y seguro para el paciente, tomando medidas de protección. El tema seleccionado para el estudio es fundamental ya que se encuentra relacionado con Influencia del entorno laboral en el desempeño del personal auxiliar de enfermería del servicio de labor y partos y Ginecología del hospital nacional san Benito Peten.

La investigación realizada es de tipo descriptiva por que se describe la Influencia del entorno laboral en el desempeño del personal auxiliar de enfermería del servicio de labor y partos y Ginecología del hospital nacional san Benito Peten, es de corte transversal por que se determinó un tiempo para realizarlo de Junio a Agosto de 2016, tiene un abordaje cuantitativo por que la información que se recolecto se realizó de forma sistematizada y su análisis fue por medio de procedimiento estadístico.

Se elaboró un instrumento que consistía en un cuestionario de preguntas abiertas y cerradas, la prueba piloto se realizó con el personal auxiliar de enfermería del servicio de Labor y Partos de Hospital Distrital Sayaxche Petén y el resultado sirvió para detectar debilidades en el instrumento y replantear algunas preguntas para mejorar la investigación.

La revisión teórica está fundamentada con citas bibliográficas, páginas de internet, consultas a expertos y trabajos de tesis.

Los resultados de la investigación reflejan que en su mayoría el personal tienen buenas relaciones interpersonales, a excepción de un 10% que refiere que no le gusta el área laboral, sin embargo un 48% (10 personas) refiere que se enferman

por causas de estrés, malos hábitos alimenticios, el ambiente y cansancio, considerando que se debe mejorar el número de personal para no sobre cargar el trabajo e implementar programas recreativos y de salud mental para que se mejore la calidad de atención a las pacientes.

II. DEFINICIÓN Y ANÁLISIS DEL PROBLEMA

1. Antecedentes del problema

El Departamento de Petén está ubicado al norte de Guatemala, cuenta con 14 municipios y anteriormente en el departamento de Peten existía solamente un Área de Salud, debido a lo grande que era, en el año 1993 se dividió en 3 Áreas de Salud, El área Peten Sur Oriente está comprendido por los Municipios de: Santa Ana, El Chal, Dolores, Poptun, San Luis, El Área Peten Norte comprendido por, San Andrés, San José, San Benito, Flores, San Francisco, Melchor de Mencos, y el Área de Peten Sur Occidente comprendido por La Libertad, Las Cruces y Sayaxché.

En el Área de Salud Petén Norte, en el Municipio de San Benito Petén, en el Barrio el Redentor se encuentra ubicado el Hospital Nacional, fundado en el año 1950, cuenta con varios servicios para la atención de pacientes en el área preventiva y curativa, dentro de los servicios del área curativa se encuentra Cirugía, Medicina, traumatología, Cirugía plástica, psiquiatría de Hombres y Mujeres, Ginecología, Pediatría, Neonatología, Unidad de Cuidados Intensivos de Adultos y pediatría, Área Verde que cuenta con Quirófanos, Área de recuperación, Labor y Partos. Cuenta con 54 auxiliares de enfermería presupuestadas y 94 por contrato haciendo un total de 148 auxiliares de enfermería que prestan sus servicios en dicho centro asistencial.

El servicio de Labor y partos es un área aislada de los otros servicios ya que por ser un área limpia todo el personal que labora dentro del servicio permanece allí sin poder salir a otras áreas para evitar contaminación o diseminación de otras enfermedades, su área física es pequeña ya que cuenta con tres salas, sala de labor cuenta con 6 camas, es el área donde se reciben a las pacientes que

ingresan de los diferentes servicios , aquí se monitorea el trabajo de parto en fase latente y fase activa, se controla presión arterial, frecuencia cardíaca fetal, Temperatura, esto se realiza cada 30 minutos o según la indicación médica, también cuenta con área de Partos esta cuenta con 2 camillas para la atención del parto , aquí se atiende el periodo expulsivo, hasta el alumbramiento, también se realizan los cuidados del recién nacido, luego se encuentra la sala de recuperación donde permanecen las pacientes durante 2 horas para luego ser trasladadas a la sala de maternidad, en esta área se vigila constantemente al binomio madre-hijo, se controlan los signos vitales cada 15 minutos y se vigila hemorragia pos parto, aquí también se da el alojamiento conjunto.

Este servicio cuenta con personal médico y paramédico, cuenta con residentes de Ginecología y un Medico jefe, cuenta también con 10 auxiliares de enfermería con turnos de 6 horas, mañana, tarde y noche, también existe una enfermera jefe de servicio con turnos de 7 a 15:30 hrs de lunes a viernes. La enfermería es una de las profesiones dedicadas al cuidado de la salud del ser humano. Está encaminada básicamente al diagnóstico y tratamiento de problemas de salud real o potenciales, orientada al cuidado de los pacientes desde los puntos de vista biopsicosocial y holístico.

Todo personal de enfermería realiza sus actividades enfocadas al cuidado directo del paciente, ya que permanece las 24 horas del día en el servicio, La enfermería abarca los cuidados autónomos y en colaboración, que se prestan a las personas de todas las edades, familias, grupos y comunidades, enfermos o sanos en todos los contextos, e incluyen la promoción de la salud, la prevención de la enfermedad, y los cuidados de los enfermos, discapacitados y personas moribundas, condicionando sus actividades en hospitales públicos, predisponiendo su propia salud a los factores estresantes que surgen en el área laboral.

En la actualidad la atención del parto la realiza el médico de turno ya que se cuenta con residentes de Ginecología las 24 horas, también se cuenta con residentes de pediatría en el momento del nacimiento, la auxiliar de enfermería es la que circula el procedimiento y es la que realiza la nota de enfermería, vigila constantemente a la paciente, está alerta para cualquier complicación que se presente, desde su ingreso durante el monitoreo fetal, la atención del parto y la recuperación del binomio Madre-niño.

El rol de turnos que cubre el personal de enfermería está compuesto por turnos de mañana, tarde y noche en algunas oportunidades por necesidades del servicio el personal dobla turnos para evitar dejar descubierto el servicio.

El servicio de Labor y partos es un área donde se brinda atención individualizada a las pacientes requiriendo personal con habilidades y destrezas para la atención adecuada de las pacientes, tomando en cuenta que es un área que requiere de vigilancia y supervisión por la calidad de paciente que se atiende. Según datos estadísticos se atienden un promedio de 14 partos en 24 horas, y cuando la demanda de pacientes aumenta se atiende un promedio de 15 a 23 partos en 24 horas. Hay ingresos de Recién Nacidos a los diferentes servicios (Neonatos, UCIP) por distintos diagnósticos.

La demanda de pacientes que llegan al servicio para ser atendidas sobre pasa al límite de las habilidades del personal ya que solo se cuenta con 2 auxiliares de enfermería de turno en mañana, tarde y noche teniendo asignaciones como la circulación de partos, circulación de procedimientos como cesáreas, Anticoncepción Quirúrgica Voluntaria (AQV), Aspiración manual endouterina (AMEU), Legrado intrauterino (LIU), atención a pacientes en área de labor y área de recuperación, o bien cuando ingresan Recién Nacidos a algún servicio antes mencionados, además de la realización de notas de enfermería, teniendo referencia que el personal en algunas ocasiones no cuenta con horario de

refacción ni de comidas, ya que por la falta de tiempo y la falta de personal no se puede ausentar del servicio.¹

La cantidad elevada de pacientes por atender y la gran cantidad de actividades a realizar genera sobre carga de trabajo además de una carga de estrés elevada y que muchas veces el personal auxiliar de enfermería no logra canalizar adecuadamente.

El servicio de Ginecología está compuesto por 5 Cubículos y un pasillo, en ese servicio se ingresan a las pacientes por especialidades, Ginecología, Complicaciones prenatales (CPN), Obstetricia. cuenta con 26 camas, según referencia de Jefe de servicio se atienden de 24 a 30 pacientes en 24 horas.

Cuenta con 11 auxiliares de enfermería realizando actividades como, control de signos vitales, arreglo de unidades, baño de pacientes y Recién nacidos, monitoreo pacientes embarazadas, tramite de ingresos de pacientes, cumplimiento de medicamentos por diferentes vías y horario, curación de heridas operatorias y muñón umbilical, traslado de pacientes de área de Labor y partos al servicio de Ginecología, ingreso de Recién nacidos a otros servicios si se amerita, notas de enfermería, egresos de pacientes entre otras actividades.

El personal de enfermería realiza turnos rotativos, mañana, tarde y noche, contando con 2 auxiliares de enfermería en cada turno y una enfermera jefe de servicio.

PÉREZ MARROQUÍN, Estefany G, 2011, realizo un estudio denominado "El clima organizacional y su relación con el desempeño laboral con los trabajadores de burger king" entre sus conclusiones:

¹ Entrevista con personal Auxiliar de enfermería, servicio de Labor y Partos, Hospital de San Benito Peten.

- Que "Los trabajadores son parte fundamental para el desarrollo y el cambio positivo dentro de las organizaciones, de tal forma que un agradable ambiente de trabajo, tendrá como resultado un excelente desempeño laboral, tanto individual como colectivamente. Las relaciones interpersonales constituyen un aspecto básico en la vida, funcionando como un medio para alcanzar determinados objetivos²

GONZALES ACABAL, Mayra , 2014, realizó un estudio denominado "Estrés y desempeño Laboral" (estudio realizado en Serviteca Altense de Quetzaltenango), concluyendo que:

- "El estrés laboral es manifestado sí las exigencias en el trabajo van más allá de la capacidad que tienen las personas para poder llevarlo a cabo y se salen de control y no pueden ser enfrentadas por los mismos trabajadores lo cual afecta de forma significativa a la empresa al no lograr controlar los altos índices donde son sometidos sus colaboradores.³

GIL MONTE, Pedro Rene, 2010 realizó un estudio denominado "El síndrome de quemarse por el trabajo (Síndrome de Burnout) en profesionales de enfermería. Entre sus conclusiones está:

- Los estresores laborales elicitarán una serie de estrategias de afrontamiento que, en el caso de los profesionales de enfermería, deben ser efectivas para manejar las respuestas al estrés, pero también han de ser eficaces para eliminar los estresores, dado que los sujetos deben tratar diariamente con esa fuente de estrés. Cuando las estrategias de afrontamiento empleadas inicialmente no resultan exitosas, conllevan fracaso profesional y fracaso de las

² PEREZ MARROQUIN, Estefany , 2011 "El clima organizacional y su relación con el desempeño laboral en los trabajadores de Burger King". Tesis presentada a la Facultad de Ciencias Médicas de la Universidad de San Carlos de Guatemala, previo a optar el título de Licenciada en Psicología.

³ GONZALES ACABAL, Mayra, Licenciatura en Psicología "estrés y desempeño laboral" (estudio realizado en serviteca altense de Quetzaltenango) en mayo 2014

relaciones interpersonales con los pacientes y con sus familiares. Por ello, la respuesta desarrollada son sentimientos de baja realización personal en el trabajo y agotamiento emocional.⁴

2. Definición del problema.

El servicio de labor y partos es un área del Hospital de San Benito Petén que tiene como objetivo primario brindar atención médica y de enfermería de calidad a las mujeres embarazadas que llegan en trabajo de parto y luego al Posparto.

Este servicio cuenta con 11 auxiliares de enfermería y una enfermera que las dirige y supervisa. También cuenta con un supervisor de turno, en tarde y noche. La atención que ameritan estas pacientes y la sobrecarga de trabajo genera en el personal de enfermería cansancio y estrés. Sumado a ello se ha observado la ausencia de un programa de salud laboral que ayude a mejorar las condiciones de los trabajadores.

Se entrevistó a algunas auxiliares de enfermería por contrato, en cuanto a la salud ocupacional o a los incentivos que deben de tener, refiriendo que no hay suficiente personal para cubrir permisos o días libres, gozando 6 libres al mes y 5 días de vacaciones al año. En la cual también refieren que no realizan actividades recreativas ni motivacionales.⁵

3. Delimitación del problema

3.1 Ámbito geográfico: Municipio de San Benito Peten.

3.2 Ámbito institucional: Hospital Nacional San Benito Petén.

⁴ GIL MONTE, Pedro R, 2014 Universidad de Valencia Departamento de Psicobiología. "El síndrome de quemarse por el trabajo" (síndrome de burnout) en profesionales de enfermería

⁵ Entrevista con Personal Auxiliar de Enfermería del Servicio de Labor y Partos del Hospital Nacional San Benito Peten.

3.3 Ámbito personal: Personal Auxiliar de enfermería del servicio de Labor y Partos y Ginecología del Hospital Nacional San Benito Petén.

3.4 Ámbito temporal: Durante el periodo del mes de Junio a Agosto 2016

4. Planteamiento del Problema

¿Cómo Influye el entorno laboral en el desempeño del personal auxiliar de enfermería que labora en el servicio de labor y Partos y Ginecología del Hospital Nacional San Benito Peten durante los meses de Junio a Agosto de 2016?

III JUSTIFICACION

El estrés laboral es considerado por la Organización Mundial de la Salud (OMS) una epidemia global. Es el único riesgo ocupacional que puede afectar al ciento por ciento de los trabajadores genera alteración del estado de salud, ausentismo, disminución de la productividad y del rendimiento individual, aumento de enfermedades, rotación y accidentes. Por otro lado, el excesivo trabajo causa alteraciones, digestivas, psicológicas, sociales, familiares y riesgos de accidentes.⁶

Cabe mencionar que en el servicio de Labor y Partos no se cuenta con registros anteriores de esta investigación, por lo que ha surgido la idea de poder llevarla a cabo ya que el personal de enfermería juega un papel importante en la atención y el cuidado hacia las pacientes, por lo consiguiente se ha tomado en cuenta que si el personal auxiliar de enfermería goza de buena salud física y mental podrá brindar atención con eficacia y eficiencia.

Como se cita en una revista cubana "Ciertos estudios relacionados con el estrés en los profesionales de la salud han revelado cómo sus consecuencias se revierten en un desempeño profesional inadecuado. Richardsen y Burke² encontraron en médicos canadienses que el estrés elevado se relacionaba con menos satisfacción en la práctica médica y con actitudes negativas hacia el cuidado de la salud de los pacientes.⁷

Este estudio se lleva a cabo para mejorar un estilo de vida mejor, y que el personal obtenga los conocimientos para manejar y controlar mejor sus emociones y sentimientos para que esto no repercuta y se refleje en el trabajo o en las acciones que ellos toman.

⁶ ORGANIZACIÓN MUNDIAL DE LA SALUD, FORO MUNDIAL DE LA SALUD, Ginebra Suiza, Junio 2000

⁷ Rev. Cubana Salud Pública v.29 n.2 Ciudad de La Habana abr.-jun, 2003

El presente estudio es factible por que se tiene acceso a la fuente de información, lo novedoso es porque no se ha realizado en el servicio ningún estudio relacionado al tema.

El estudio es importante porque con el resultado se buscaran estrategias que favorezcan la salud mental de las personas. Para este estudio se toma como base la Teoría del auto-cuidado, (Autora: Dorothea Orem) teniendo en cuenta que el personal de enfermería debe de cuidar su salud para que se pueda dar una buena atención a las pacientes, ya que la profesión es muy humanizada en la que se encuentra en juego la vida del binomio (madre-hijo).

Cabe mencionar que este tema es de gran relevancia para el personal de servicio de Labor y Partos y Ginecología ya que es novedoso por que muy pocos se interesan en estudiar la influencia del entorno laboral. Y que el resultado sirva para que el personal tome conciencia de la importancia que conlleva el auto- cuidado, educando y brindado plan educacional a los trabajadores.

Esto también servirá para las autoridades de dicho hospital para que tomen conciencia y que puedan darle más importancia a la salud de los trabajadores, realizando acciones encaminadas a mejorar el desempeño de cada trabajador para así tener expectativas para un cuidado de calidad y calidez a las usuarias.

IV OBJETIVO

Describir la influencia que tiene el entorno laboral en el desempeño de los auxiliares de enfermería que laboran en el servicio de Labor y partos y Ginecología del Hospital Nacional de San Benito Petén.

V REVISION TEORICA Y DE REFERENCIA

1. Factor

Los factores son aquellas características y atributos que se presentan asociados diversamente con la enfermedad o el evento estudiado.

1.1 Tipos de factores

1.1.1 Factores intrínsecos al propio trabajo: una deficiencia del factor intrínseco puede ser originada por una enfermedad en que la mucosa gástrica disminuya (gastritis, infección por *Helicobacter pylori*, una extirpación quirúrgica del íleon (enfermedad de Crohn), parasitación por *Diphyllobothrium latum*, etc.) y puede ocasionar anemia perniciosa precisamente causada por falta de vitamina B₁₂, para la cual es posible que se requieran varios años ya que el hígado contiene grandes cantidades de esta vitamina, después de que deja de producirse en el fondo gástrico el factor intrínseco.

1.1.2 Factores relacionados con las relaciones interpersonales: Como todos aquellos contactos personales que se puedan establecer en el ámbito del trabajo, en este sentido podemos diferenciar entre los contactos que se establecen con los miembros de la misma organización, compañeros, superiores e inferiores y las relaciones que se establecen con personal ajeno a la organización por cuestiones relativas al trabajo, clientes, pacientes, usuarios.

1.1.3 Factores relacionados con el desarrollo de la carrera profesional: Los factores de riesgo laboral son condiciones que existen en el trabajo, que de no ser eliminados tendrán como consecuencia accidentes laborales y enfermedades profesionales. Se relacionan siempre con una probabilidad y unas consecuencias. Los factores de riesgo deben ser minimizados o eliminados con prevención y protección.

1.1.4 Factores relacionados con la estructura y el clima organizacional: El Clima Organizacional guarda una relación directa en la determinación de la Cultura Organizacional de la empresa, entendiendo como Cultura Organizacional, el patrón general de conductas, creencias y valores compartidos por sus miembros.

1.2 Entorno:

Condiciones, circunstancias e influencias que rodean y afectan el desarrollo y conducta de las personas. Es el que rodea a los seres vivos, condicionando sus circunstancias vitales, el ambiente por lo tanto, está formado por diversas condiciones tanto físicas como sociales, culturales y económicas.

1.3 Entorno Laboral

Son las condiciones de seguridad e higiene las cuales también forman parte del ambiente de trabajo. Este tipo de circunstancias están reguladas por diversas leyes y convenios que hacen a la relación entre el empleador y el empleado³

El entorno laboral o ambiente laboral es un factor que determina la productividad del trabajador en cualquier empresa.

Así, el entorno laboral resulta un espacio para la experiencia donde ocurren acciones, intercambios y realizaciones, propiciando que el futuro de los trabajadores sea de beneficio para la empresa y alcanzando sus expectativas deseadas.

1.4 Características del entorno laboral

Dentro de un ambiente laboral hay características positivas y negativas,

³ Rev Latino-am Enfermagem 2006 Janeiro-fevereiro; Entorno laboral

La comunicación es base fundamental para que el entorno laboral sea satisfactorio, teniendo en cuenta que el dialogo conlleva a un trabajo detallado y específico.

Valores morales, los valores morales positivos hacen que un trabajador se sienta en un ambiente seguro y que sus funciones obtengan los resultados deseados para la empresa.

La motivación, es otra característica muy importante para un entorno laboral ya que si un trabajador tiene sus incentivos puede lograr realizar un trabajo con eficacia y eficiencia ya que esto lo motiva a ser cada día mejor y dar todo por realizar un trabajo competitivo.

Oportunidad de ascenso; esta característica es muy motivadora para aquellos trabajadores que tienen iniciativa propia ya que si se les da la oportunidad de crecer en el campo laboral se esfuerzan para poder alcanzar sus metas propuestas.

2. Desempeño

Realización, por parte de una persona, un grupo o una cosa, de las labores que le corresponden. En la cual también es la habilidad que tiene una persona en la realización de una actividad.

Toda profesión y trabajo nace como una respuesta a una necesidad del hombre y de la sociedad, para lograr satisfacer las necesidades de sobrevivencia y nacen las profesiones de salud entre las cuales se encuentra la enfermería. Esto indica

que las funciones de enfermería están orientadas a recuperar y mantener un alto grado de salud en el individuo y la comunidad.⁹

2.1 Personal de salud

El personal de salud son todas las personas que llevan a cabo tareas que tienen como principal finalidad promover la salud. Los trabajadores sanitarios tienen que estar preparados para hacer frente a retos como el envejecimiento de la población, las nuevas enfermedades y el aumento de la carga de las ya existentes o el aumento de los conflictos y la violencia.¹⁰

2.2 Enfermera

Es una persona cuidadora, cuida y ayuda al paciente a recuperar su salud, incluyendo medidas para mejorar el bienestar emocional, espiritual y social. Es protectora por que construye un ambiente cómodo y seguro para el paciente, tomando medidas de protección.

Toma decisión sola en colaboración con el paciente o familia, empleando el pensamiento crítico y al mismo tiempo colaboradora y consulta con otros profesionales sanitarios, rehabilita a enfermos y ayuda para que con frecuencia experimenten mejoras físicas o emocionales que combaten sus vidas y se puedan adaptar lo mejor posible.¹¹

2.3 Auxiliar de enfermería

El auxiliar de enfermería es el profesional sanitario encargado de proporcionar cuidados auxiliares al paciente y actuar sobre las condiciones sanitarias de su entorno bajo la supervisión de la enfermera profesional, su labor es principalmente

⁹ UNIVERSIDAD JAVERIANA, Facultad de enfermería, Trabajo en equipo, Fundación WKG, Kellogg Bogotá 1970.

¹⁰ ORGANIZACIÓN MUNDIAL PARA LA SALUD/personal sanitario-consultado abril 2016

¹¹ Definición de enfermería- Que es, significado y concepto <http://definición.de/cuidados-de-enfermeria>.

asistencial, aunque también tiene una vertiente administrativa (planificando, organizando y evaluando las unidades de trabajo) e incluso docente (impartiendo programas de formación profesional o sobre autocuidado) o investigadora (colaborando en equipo de análisis y estudio)¹²

Es la persona responsable de brindar cuidado directo e integral de enfermería al paciente, su preparación teórica-práctico con duración de diez meses en escuelas o cursos autorizados por la Oficina de Formación de Recursos Humanos del Ministerio de Salud Pública y Asistencia Social.¹³

3 Hospital Nacional de San Benito Petén

En el Área de Salud Petén Norte, en el Municipio de San Benito Peten, en el Barrio el Redentor se encuentra ubicado el Hospital Nacional que cuenta con varios servicios para la atención de pacientes en el área preventiva y curativa, dentro de los servicios se encuentra Consulta externa, emergencia, encamamiento de Hombre y Mujeres Ginecología, Neonatos, Pediatría, Intensivos, Área Verde que cuenta con Quirófanos, Área de recuperación, Labor y Partos.

3.1 Servicio de Labor y Partos del Hospital de San Benito Petén.

El servicio de Labor y partos es un área aislada de los otros servicios ya que por ser un área limpia todo el personal que labora dentro del servicio permanece allí sin poder salir a otras áreas para evitar contaminación o diseminación de otras enfermedades, su área física es pequeña ya que cuenta con tres salas, sala de labor que cuenta con 6 camas, es el área donde se reciben a las pacientes que ingresan de los diferentes servicios, aquí se monitorea el trabajo de parto en fase

¹² Definición de enfermería- Que es, significado y concepto <http://definición.de/cuidados-de-enfermeria>

¹³ OFICINA NACIONAL DE REGISTROS Y MÉTODOS PARA LA FORMACIÓN DEL AUXILIAR DE ENFERMERÍA, NORMAS Y REGLAMENTOS, GUATEMALA 1988

latente y fase activa, se controla Presión arterial, frecuencia cardiaca fetal, Temperatura, esto se constantemente según la indicación médica.

Está dotada con equipos como: camas para trabajo del parto, monitor fetal, módulo térmico, instrumentación necesaria para atención adecuada durante la labor de parto y cesáreas. Camillas para la atención del parto, camillas para el área de recuperación, bacinetes entre otros.

Las instalaciones están equipadas para brindar una óptima atención en las necesidades que requiere el bebé, en condiciones de nacimientos normales y prematuros.

Al momento que la paciente es ingresada a la Sala de Labor y Partos, se procede a tomar los signos vitales, auscultar la frecuencia cardíaca fetal y la realización de un examen ginecológico bajo las estrictas normas de asepsia.

3.2 Servicio de Ginecología.

Es un área de encamamiento de pacientes con diferentes Diagnostico referente a Ginecología, ahí se encuentran pacientes de pos parto y pos cesáreas, incluyendo complicaciones prenatales, están atendidas por auxiliares de enfermería y médicos. La atención que se brinda es continua ya que el personal trabaja por turnos de mañana, tarde, noche. El tiempo de encamamiento de pacientes de post parto dura 24 horas y pos cesáreas alrededor de 3 días.

3.3 Intervenciones del personal Auxiliar de enfermería del servicio en la atención que se le brinda al binomio madre/niño

Las pacientes que son ingresadas de los diferentes servicios al servicio de labor y partos son recibidas por la auxiliar de enfermería quien asigna la unidad a la paciente seguidamente controla signos vitales como presión arterial, frecuencia

cardíaca fetal y materna, Temperatura, entre otros, en la sala de labor y partos la paciente es monitoreada por el personal médico y personal de enfermería.

Luego la paciente es llevada a la sala de parto, donde es atendida por el médico y la enfermera. El pediatra estará presente para atender al recién nacido.

En la actualidad la atención del parto la realiza el médico de turno ya que se cuenta con residentes de Ginecología las 24 horas, también se cuenta con residentes de pediatría en el momento del nacimiento, la auxiliar de enfermería es la que circula el procedimiento y es la que realiza la nota de enfermería, vigila constantemente a la paciente, está alerta para cualquier complicación que se presente, desde su ingreso durante el monitoreo fetal, la atención del parto y la recuperación del binomio Madre-niño. No dejando de vigilar a las pacientes en el área de labor y recuperación, realizando notas de enfermería e ingresos de Recién nacidos a Neonatos o Intensivo si lo ameritan. Luego las pacientes son trasladadas al servicio de Ginecología por el auxiliar de enfermería del mismo servicio (Ginecología) en donde el personal se encarga de control de signos vitales, Baño de madre y niño, tramite de ingreso de pacientes, notas de enfermería, control de pacientes con pre eclampsia y eclampsia entre otras actividades.

Teniendo en cuenta también los turnos rotativos que realizan, mañana tarde y noche, por lo consiguiente doblan turnos esto por la necesidades económicas de cada uno, repercutiendo en la estabilidad emocional de cada individuo por la recarga de trabajo.

3.2 Persona

Orem la define como el paciente: un ser que tiene funciones biológicas, simbólicas y sociales, y con potencial para aprender y desarrollarse. Con capacidad para auto conocerse. Puede aprender a satisfacer los requisitos de

auto cuidado; si no fuese así, serán otras personas las que le proporcionen los cuidados.

3.3 Salud: es definida como "el estado de la persona que se caracteriza por la firmeza o totalidad del desarrollo de las estructuras humanas y de la función física y mental", por lo que la salud es un concepto inseparable de factores físicos, psicológicos, interpersonales y sociales. Incluye la Promoción y el mantenimiento de la salud, el tratamiento de la enfermedad y la prevención de complicaciones.

4 Estrés.

En la actualidad el estrés afecta a una gran parte de la población debido a la forma o estilos de vida q llevan las personas, la mayoría no le toma importancia a este suceso porque lo cree normal, El estrés afecta a gran cantidad de personas hasta el punto de desgastarse física y mentalmente.

Es una reacción fisiológica del organismo en el que entran en juego diversos mecanismos de defensa para afrontar una situación que se percibe como amenazante o de demanda incrementada.

Síntoma provocado por alguna situación en problema, los síntomas son algunos notables como el nerviosismo (temblar) o estar inquieto. Otros no son tan notables como la aceleración del corazón, las pupilas dilatadas, la sudoración, la piel se torna ribosa y se erizan los vellos de la piel (como brazos o piernas).

La reacción del organismo se caracteriza por modificaciones neuroendocrinas estrechamente mezcladas que ponen en juego el hipotálamo (centro de emoción del cerebro) y las glándulas hipófisis y suprarrenales (centro de funcionamiento del cuerpo humano. Algunos ejemplos son los olvidos (incipientes problemas de memoria), alteraciones en el ánimo, nerviosismo y falta de concentración, en las

mujeres puede producir cambios hormonales importantes como dolores en abdominales inferiores, entre otros síntomas.

Las consecuencias, por ende, terminan siendo fisiológicas, psicológicas y conductuales. Estas generan daños en el cuerpo que afectan la calidad de vida de las personas. A continuación se presenta una lista de los estragos más comunes causados por el estrés:

- Obesidad y sobrepeso
- Pérdida del cabello
- Depresión
- Reducción del deseo sexual
- Menstruación irregular
- Acné
- Cuadros alérgicos
- Úlceras
- Insomnio
- Disminución de fertilidad
- Enfermedades cardíacas
- Aunque no es causa de asma, puede acelerar una crisis de esta enfermedad.

El origen del estrés se encuentra en el cerebro, que es el responsable de reconocer y responder de distintas formas a los estresores. Cada vez son más numerosos los estudios que corroboran el papel que juega el estrés en el aprendizaje, la memoria y la toma de decisiones. Un estudio de la Universidad de California demostró que un estrés fuerte durante un corto período de tiempo, por ejemplo, la espera previa a la cirugía de un ser querido, es suficiente para destruir varias de las conexiones entre neuronas en zonas específicas del cerebro. Esto es, un estrés agudo puede cambiar la anatomía cerebral en pocas horas. El estrés

crónico, por su parte, tuvo en experimentos con ratas el efecto de disminuir el tamaño de la zona cerebral responsable de la memoria.¹⁴

4.1 Causas del estrés

Se dice que se tiende a creer que el estrés es consecuencia de situaciones externas a la persona, pero en realidad se trata de un proceso en el que interaccionan las circunstancias del entorno y las respuestas cognitivas, emocionales y físicas. Es decir, que suele ser una interpretación lo que potencia una reacción negativa de estrés, más que la situación que se enfrenta. Se puede comprobar que existen innumerables agentes externos e internos capaces de producir un impacto en el sistema nervioso y hormonal; no es necesario que el agente desencadenante sea muy poderoso, basta que la respuesta al mismo lo sea. Las causas del estrés pueden dividirse en:

4.1.1 Fisiológicas

A todos los seres humanos les afectan los procesos relacionados con el desgaste físico, el cual produce enfermedades, que se hacen visibles con el paso del tiempo y estos aumentarán la predisposición al estrés ya que disminuyen la capacidad de adaptación y exigen mayor esfuerzo al organismo para realizar cualquier tarea.

4.1.2 Psicológicas

Crisis vitales por acontecimientos importantes, relaciones personales conflictivas, condiciones laborales frustrantes, etc.

4.1.3 Sociales

¹⁴ <https://es.wikipedia.org/wiki/Estrés>. Consultado Abril 2016

A nivel social el estrés dependerá del entorno local en que se encuentre y de la propia personalidad, quedará determinado por lo que sucede y como se interpreta, cada cultura tiene un patrón de respuestas en relación a la muerte, la enfermedad, el dinero o la familia, ello determinará las respuestas y el nivel de adaptación posible.

Menciona que los síntomas del estrés, se manifiesta a nivel físico, emocional y de conducta:

4.1.4 A nivel físico:

Opresión en el pecho.
Hormigueo en el estómago.
Sudor en las palmas de las manos.
Palpitaciones
Temblor corporal
Manos y pies fríos
Tensión muscular.
Falta o aumento de apetito
Fatiga.

4.1.5 A nivel psicológico:

Inquietud, nerviosismo, ansiedad, temor o angustia.
Deseos de llorar y/o un nudo en la garganta.
Irritabilidad, enojo o furia constante o descontrolada.
Deseos de gritar, golpear o insultar.
Miedo o pánico, al punto de sentirse "paralizado".
Preocupación excesiva, que se puede incluso manifestar como la sensación de no poder controlar el pensamiento.

Pensamiento catastrófico.

La necesidad de que "algo" suceda, para que se acabe la "espera".

La sensación de que la situación no se supera.

Dificultad para tomar decisiones.

Dificultad para concentrarse.

Disminución de la memoria.

Lentitud de pensamiento.

Cambios de humor constantes.

Depresión

4.1.6 A nivel emocional:

Moverse constantemente.

Risa nerviosa.

Rechinar los dientes.

Tics nerviosos.

Comer en exceso o dejar de hacerlo.

Beber o fumar con mayor frecuencia.

Dormir en exceso o sufrir de insomnio

Todo los signos que se mencionan pueden diferenciarse en cada persona, pues cada quien manifiesta el estrés de diferente manera y distinta intensidad.

4.2 Fases del Estrés

El ser humano fue creado por Dios con la capacidad para detectar las señales que indican peligro y tiene la opción de acercarse a las situaciones que generan amenazas o evitarlas y alejarse de ellas. "El estrés no sobreviene de modo repentino, y se apodera de la gente como si de una emboscada se tratase".

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

El estrés pasa por tres etapas:

Fase de Alarma

Fase de resistencia

Fase de agotamiento

4.2.1 Reacciones psicológica

Los llamados estresores o factores estresantes son las situaciones desencadenantes del estrés y pueden ser cualquier estímulo, externo o interno (tanto físico, químico, acústico o somático como sociocultural) que, de manera directa o indirecta, propicie la desestabilización en el equilibrio dinámico del organismo (homeostasis).

Una parte importante del esfuerzo que se ha realizado para el estudio y comprensión del estrés, se ha centrado en determinar y clasificar los diferentes desencadenantes de este proceso. La revisión de los principales tipos de estresores que se han utilizado para estudiar el estrés, nos proporciona una primera aproximación al estudio de sus condiciones desencadenantes.

Por eso se ha tendido a clasificarlos por el tipo de cambios que producen en las condiciones de vida. Conviene hablar, entonces, de cuatro tipos de acontecimientos estresantes:

4.2.2 Los estresores únicos: hacen referencia a cataclismos y cambios drásticos en las condiciones del entorno de vida de las personas y que, habitualmente, afectan a un gran número de ellas.

4.2.3 Los estresores múltiples: afectan solo a una persona o a un pequeño grupo de ellas, y se corresponden con cambios significativos y de trascendencia vital para las personas.

4.2.4 Los estresores cotidianos: se refieren al cúmulo de molestias, imprevistos y alteraciones en las pequeñas rutinas cotidianas.

4.2.5 Los estresores biogénicos: son mecanismos físicos y químicos que disparan directamente la respuesta de estrés sin la mediación de los procesos psicológicos.

4.3 Características definitorias de los estresores:

- a) El estresor debe implicar amenaza o demanda.
- b) El estresor constituye una fuerza con capacidad de alterar la integridad del organismo si sobrepasa el límite de "elasticidad" de dicho organismo.
- c) El estresor requiere enfrentarse de manera efectiva, ya que de mantenerse indefinidamente produciría daño en el individuo.
- d) Ser consciente del daño potencial del estresor no es condición necesaria para que dicho estresor posea consecuencias negativas.

Un estresor puede serlo tanto porque induzca una demanda excesiva para el organismo como también por lo contrario. Cuando se dice que una persona está estresada o que tiene estrés, a lo que se hace referencia generalmente es a un estado de ánimo interno que se produce como consecuencia del enfrentamiento

de esa persona con una serie de demandas ambientales que superan su capacidad de hacerles frente, afectando todos sus recursos biopsicosociales.¹⁵

4.4 Fases

Así también Viafa (2010) menciona que el estrés se divide en tres fases las cuales son:

4.4.1 Fase de alarma: Las reacciones de alarma conforman la primera fase del proceso de estrés, durante esta etapa aparecen los síntomas: respiración entrecortada y acelerada, aumento del ritmo cardiaco, aumento de la presión arterial, sensación de tener un nudo en la garganta o en el estómago, ansiedad, angustia. Estas reacciones son provocadas por la secreción de hormonas como la adrenalina que surte efecto después de unos minutos y cuya función es la de preparar al cuerpo para una acción rápida.

4.4.2 Fase de resistencia: Esta etapa, que es una continuación de la primera fase, permite compensar los gastos de energía ocasionados por el estado de estrés y, de este modo, impedir el agotamiento del organismo. Durante esta etapa, el organismo secreta otras hormonas (los glucocorticoides) que elevan la glucosa al nivel que el organismo necesita para el buen funcionamiento del corazón, del cerebro y de los músculos. A lo largo de esta etapa, las personas afectadas adoptan conductas diferentes: algunos se preparan para afrontar el estrés, otros viven sin preocuparse por solucionar su estado o tratan de evitar situaciones que puedan activarlo.

4.4.3 Fase de agotamiento: Cuando se presenta un cuadro constante y severo de estrés, el organismo pierde su capacidad de respuesta y se agota, el estado de estrés es tan intenso que la persona afectada ya no puede afrontar las agresiones, el organismo se colapsa y ya no puede defenderse de las situaciones de agresión.

¹⁵ <https://es.wikipedia.org/wiki/Estrés>. Consultado Abril 2016

Durante esta fase, es probable que la persona afectada desarrolle algunas patologías que provoquen que el organismo pierda su capacidad de activación.

5 Estrés agudo

El estrés agudo es la forma de estrés más común. Surge de las exigencias y presiones del pasado reciente y las exigencias y presiones anticipadas del futuro cercano. El estrés agudo es emocionante y fascinante en pequeñas dosis, pero cuando es demasiado resulta agotador. Una bajada rápida por una pendiente de esquí difícil, por ejemplo, es estimulante temprano por la mañana. La misma bajada al final del día resulta agotadora y desgastante. Esquiar más allá de sus límites puede derivar en caídas y fracturas de huesos. Del mismo modo, exagerar con el estrés a corto plazo puede derivar en agonía psicológica, dolores de cabeza tensionales, malestar estomacal y otros síntomas.¹⁶

Afortunadamente, la mayoría de las personas reconocen los síntomas de estrés agudo. Es una lista de lo que ha ido mal en sus vidas: el accidente automovilístico que abolló el parachoques, la pérdida de un contrato importante, un plazo de entrega que deben cumplir, los problemas ocasionales de su hijo en la escuela, y demás.

Dado que es a corto plazo, el estrés agudo no tiene tiempo suficiente para causar los daños importantes asociados con el estrés a largo plazo. Los síntomas más comunes son:

5.1 Agonía emocional: una combinación de enojo o irritabilidad, ansiedad y depresión, las tres emociones del estrés. Problemas musculares que incluyen dolores de cabeza tensos, dolor de espalda, dolor en la mandíbula y las tensiones

¹⁶ http://es.wikipedia.org/wiki/Estrés_agudo consultado Abril 2016

musculares que derivan en desgarro muscular y problemas en tendones y ligamentos; Problemas estomacales e intestinales como acidez, flatulencia, diarrea, estreñimiento y síndrome de intestino irritable; Sobreexcitación pasajera que deriva en elevación de la presión sanguínea, ritmo cardíaco acelerado, transpiración de las palmas de las manos, palpitaciones, mareos, migrañas, manos o pies fríos, dificultad para respirar, y dolor en el pecho.

El estrés agudo puede presentarse en la vida de cualquiera, y es muy tratable y manejable.

5.2 Estrés agudo episódico

Por otra parte, están aquellas personas que tienen estrés agudo con frecuencia, cuyas vidas son tan desordenadas que son estudios de caos y crisis. Siempre están apuradas, pero siempre llegan tarde. Si algo puede salir mal, les sale mal. Asumen muchas responsabilidades, tienen demasiadas cosas entre manos y no pueden organizar la cantidad de exigencias autoimpuestas ni las presiones que reclaman su atención. Parecen estar perpetuamente en las garras del estrés agudo.

Es común que las personas con reacciones de estrés agudo estén demasiado agitadas, tengan mal carácter, sean irritables, ansiosas y estén tensas. Suelen describirse como personas con "muchísima energía nerviosa". Siempre apuradas, tienden a ser cortantes y a veces su irritabilidad se transmite como hostilidad. Las relaciones interpersonales se deterioran con rapidez cuando otros responden con hostilidad real. El trabajo se vuelve un lugar muy estresante para ellas.

La personalidad "Tipo A" propensa a los problemas cardíacos descrita por los cardiólogos Meter Friedman y Ray Rosenman, es similar a un caso extremo de estrés agudo episódico. Las personas con personalidad Tipo A tienen un "impulso

de competencia excesivo, agresividad, impaciencia y un sentido agobiador de la urgencia". Además, existe una forma de hostilidad sin razón aparente, pero bien racionalizada, y casi siempre una inseguridad profundamente arraigada. Dichas características de personalidad parecerían crear episodios frecuentes de estrés agudo para las personalidades Tipo A. Friedman y Rosenman descubrieron que es más probable que las personalidades Tipo A desarrollen enfermedades coronarias que las personalidades Tipo B, que muestran un patrón de conducta opuesto. El mundo es un lugar peligroso, poco gratificante y punitivo en donde lo peor siempre está por suceder. Los que ven todo mal también tienden a agitarse demasiado y a estar tensos, pero están más ansiosos y deprimidos que enojados y hostiles.

Los síntomas del estrés agudo episódico son los síntomas de una sobre agitación prolongada: dolores de cabeza tensos y persistentes, migrañas, hipertensión, dolor en el pecho y enfermedad cardíaca. Tratar el estrés agudo episódico requiere la intervención en varios niveles, que por lo general requiere ayuda profesional, la cual puede tomar varios meses

A menudo, el estilo de vida y los rasgos de personalidad están tan arraigados y son habituales en estas personas que no ven nada malo en la forma cómo conducen sus vidas. Culpan a otras personas y hechos externos de sus males. Con frecuencia, ven su estilo de vida, sus patrones de interacción con los demás y sus formas de percibir el mundo como parte integral de lo que son y lo que hacen.

Estas personas pueden ser sumamente resistentes al cambio. Sólo la promesa de alivio del dolor y malestar de sus síntomas puede mantenerlas en tratamiento y encaminadas en su programa de recuperación.

6 Estrés crónico

Si bien el estrés agudo puede ser emocionante y fascinante, el estrés crónico no lo es. Este es el estrés agotador que desgasta a las personas día tras día, año tras año. El estrés crónico destruye al cuerpo, la mente y la vida. Hace estragos mediante el desgaste a largo plazo. Es el estrés de la pobreza, las familias disfuncionales, de verse atrapados en un matrimonio infeliz o en un empleo o carrera que se detesta. Es el estrés que los eternos conflictos han provocado en los habitantes de Irlanda del Norte, las tensiones del Medio Oriente que afectan a árabes y judíos, y las rivalidades étnicas interminables que afectaron a Europa Oriental y la ex Unión Soviética.

El estrés crónico surge cuando una persona nunca ve una salida a una situación deprimente. Es el estrés de las exigencias y presiones implacables durante periodos aparentemente interminables. Sin esperanzas, la persona abandona la búsqueda de soluciones.

Algunos tipos de estrés crónico provienen de experiencias traumáticas de la niñez que se interiorizaron y se mantienen dolorosas y presentes constantemente. Algunas experiencias afectan profundamente la personalidad. Se genera una visión del mundo, o un sistema de creencias, que provoca un estrés interminable para la persona (por ejemplo, el mundo es un lugar amenazante, las personas descubrirán que finge lo que no es, debe ser perfecto todo el tiempo). Cuando la personalidad o las convicciones y creencias profundamente arraigadas deben reformularse, la recuperación exige el auto-examen activo, a menudo con ayuda de un profesional.

El peor aspecto del estrés crónico es que las personas se acostumbran a él, se olvidan que está allí. Las personas toman conciencia de inmediato del estrés

agudo porque es nuevo; ignoran al estrés crónico porque es algo viejo, familiar y a veces hasta casi resulta cómodo.

El estrés crónico mata a través del suicidio, la violencia, el ataque al corazón, la apoplejía e incluso el cáncer. Las personas se desgastan hasta llegar a una crisis nerviosa final y fatal. Debido a que los recursos físicos y mentales se ven consumidos por el desgaste a largo plazo, los síntomas de estrés crónico son difíciles de tratar y pueden requerir tratamiento médico y de conducta y manejo del estrés.

6.1 Efectos del estrés laboral sobre la organización

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

- a. Absentismo.
- b. Rotación del personal.
- c. Disminución del rendimiento físico.

6.2 Prevención y manejo del estrés

La mejor técnica para evitar caer en situaciones estresantes es evitar de manera eficaz todo aquello que nos conlleva a desequilibrios emocionales o laborales con el fin de prevenir los efectos agudos ocasionados por el estrés. Existen diferentes formas de prevenir el estrés pero estas pueden ser aplicadas de diferente manera a cada individuo, hay un aspecto muy importante que es necesario mencionar y es la necesidad de cambiar los estilos de vida rutinarios y la de incorporar nuevos

hábitos, que muchas veces son muy sencillos pero pueden dar solución a importantes problemas de salud física y mental originados por el estrés, sin embargo estos hábitos deben realizarse de manera recurrente para obtener buenos resultados.

El tratamiento de las enfermedades por estrés laboral deberá ser preventivo y lograrse ejerciendo acciones necesarias para modificar los procesos causales utilizando criterios organizacionales y personales, hay un viejo dicho que dice: "más vale prevenir que lamentar", por lo que es mejor afrontar con valor día a día aquellas situaciones que nos generan estrés en el área laboral para evitar caer en el círculo vicioso originado por el estrés y evitar sufrir los penosos efectos que este trastorno desencadena en los individuos

7 Síndrome de quedarse quemado en el trabajo (burnout)

También conocido como «síndrome del burnout», en castellano significa «estar quemado, quemarse (fundirse) en el trabajo (del inglés to burn quemarse, burnout: haberse quemado). Este concepto forma parte de lo que en psicología se conoce como «fatiga laboral» o desgaste profesional, conceptualizado así por Maslach & Jackson (1986). Se caracteriza por un estado de agotamiento intenso y persistente, pérdida de energía, baja motivación y extrema irritabilidad, tanto en el medio laboral como familiar; enojo, a veces agresividad y desmoralización, causados por problemas de trabajo o del hogar (Moreno & Peñacoba, 1999). Acompañando a estas características personales, con frecuencia es posible encontrar un deterioro de las relaciones familiares y sociales, pudiendo aparecer sentimientos de fracaso y pérdida de la confianza en sí mismo. Resumiendo, el estar "quemado por estrés laboral" tiene un aspecto tridimensional, que básicamente incluye:

7.1 Agotamiento emocional: pérdida de atractivo, tedio y disgusto causado por las tareas y el trabajo; disminución del interés y satisfacción laboral. Además, hay sentimientos de fracaso e indefinición por haber intentado modificar su situación sin resultado.

7.2 Despersonalización: es un tipo de conducta caracterizado por falta de interés, objetivación burda y somera de los problemas, pérdida de empatía e incluso sentimientos de culpa por la situación vivida. Esta característica se constituye en el núcleo del burnout y en un mecanismo de defensa como consecuencia del cambio realizado en la fase anterior.

7.3 Competencia personal: sentimiento de competencia y éxito en el trabajo del profesional, que conlleva a una evaluación positiva por parte del sujeto al sentirse contento consigo mismo y satisfecho con sus resultados laborales.

El síndrome de quemarse por el trabajo se define, pues, como una respuesta al estrés laboral crónico, integrado por actitudes y sentimientos negativos hacia las personas con las que se trabaja y hacia el propio rol profesional, así como por la vivencia de encontrarse emocionalmente agotado. Esta respuesta ocurre con frecuencia en los profesionales de la salud, y en general en profesionales de organizaciones de servicios que trabajan en contacto directo con los usuarios de éstas.

El síndrome de quemarse por el trabajo se define, pues, como una respuesta al estrés laboral crónico, integrado por actitudes y sentimientos negativos hacia las personas con las que se trabaja y hacia el propio rol profesional, así como por la vivencia de encontrarse emocionalmente agotado. Esta respuesta ocurre con frecuencia en los profesionales de la salud, y en general en profesionales de organizaciones de servicios que trabajan en contacto directo con los usuarios de éstas (ausentismo, rotación, disminución de la productividad, disminución de la

calidad, etcétera). Asimismo, la incidencia del síndrome de quemarse por el trabajo sobre los profesionales de la salud conlleva también a repercusiones sobre la sociedad en general.¹⁷

El síndrome se manifiesta cuando el individuo no es capaz de abordar las situaciones de estrés de forma adaptativa y positiva, a la vez que se siente impedido para modificar la situación problemática. Como consecuencia, acaba utilizando el escape o la evitación como una forma de enfrentamiento al estrés. Al no enfrentarse a las situaciones, los problemas no se resuelven, crecen, dando paso así a un proceso acumulativo de malestar prolongado que acaba por desgastar al profesional, quien finalmente termina sintiéndose indefenso.

8 Estilo de vida

El estilo de vida es el conjunto de actitudes y comportamientos que adoptan y desarrollan las personas de forma individual o colectiva para satisfacer sus necesidades como seres humanos y alcanzar su desarrollo personal.¹⁸

El estilo de vida saludable es la manera como la gente se comporta con respecto a la exposición a factores nocivos que representan riesgos para la salud. Los comportamientos y conductas son determinantes, decisivos de la salud física y mental se calcula que un tercio de las enfermedades en el mundo pueden prevenirse mediante cambios en el comportamiento. La manera que la gente se comporte determinara el que esté enfermo o permanezca sana. Los comportamientos que tienen impacto en la salud se denominan habitualmente modos o estilos de vida, quiere decir que la persona es libre de elegir la forma de vivir que le guste.¹⁹

¹⁷ FERNANDEZ CRUZ, "salud" Ediciones Danae. Madrid 1981 consultado julio 2015

¹⁸ www.wikipedia.org/wiki/estilo_de_vida. Consultado julio 2015

¹⁹ Villa Tolumba. El estilo de vida. Córdoba, argentina, Diciembre 2002

El estilo de vida que adoptamos tiene repercusión en la salud tanto física como psíquica. Un estilo de vida saludable repercute de forma positiva en la salud. Comprende hábitos como la práctica habitual de ejercicio, una alimentación adecuada y saludable, el disfrute del tiempo libre, actividades de socialización, mantener la autoestima alta, etc.

Un estilo de vida poco saludable es causa de numerosas enfermedades como la obesidad o el estrés. Comprende hábitos como el consumo de sustancias tóxicas (alcohol, drogas), el tabaquismo, el sedentarismo, las prisas, la exposición a contaminantes, etc.

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

9 Trabajo en equipo

Un equipo de trabajo es un conjunto de personas que se organizan de una forma determinada para lograr un objetivo común. Es una de las condiciones de trabajo de tipo psicológico que más influye en los trabajadores de forma positiva porque permite que haya compañerismo. Puede dar muy buenos resultados, ya que normalmente genera entusiasmo y produce satisfacción en las tareas recomendadas.²⁰

En esta definición están implícitos los tres elementos clave del trabajo en equipo:

9.1 Conjunto de personas: los equipos de trabajo están formados por personas, que aportan a los mismos una serie de características diferenciales

²⁰ http://es.wikipedia.org/wiki/trabajo_en_equipo. Consultado Septiembre 2015

(experiencia, formación, personalidad, aptitudes, etc.), que van a influir decisivamente en los resultados que obtengan esos equipos.

9.2 Organización: existen diversas formas en las que un equipo se puede organizar para el logro de una determinada meta u objetivo, pero, por lo general, en las empresas esta organización implica algún tipo de división de tareas. Esto supone que cada miembro del equipo realiza una serie de tareas de modo independiente, pero es responsable del total de los resultados del equipo.

9.3 Objetivo común: no debemos olvidar, que las personas tienen un conjunto de necesidades y objetivos que buscan satisfacer en todos los ámbitos de su vida, incluido en trabajo. Una de las claves del buen funcionamiento de un equipo de trabajo es que las metas personales sean compatibles con los objetivos del equipo. Esto se observa cuando los componentes del equipo realizan actividades como las siguientes:

Ofrecer nuevas ideas y proporcionar soluciones a las dificultades del equipo
Interesarse por las ideas de otros y desarrollarlas. Ofrecer información relevante y hechos contrastados. Intentar coordinar las actividades de los miembros y clarificar las aportaciones de éstos, evaluar los resultados del equipo

Cuando existe una incompatibilidad entre las metas personales y las del equipo, ocurre que los integrantes del equipo reducen la cooperación (no se esfuerzan, ocultan información, etc.).

Por otra parte, la cohesión es el grado de atracción que cada miembro del equipo siente hacia éste. Los equipos cohesionados se caracterizan porque tienen menos conflictos, y cuando éstos surgen, se encauzan y se resuelven de manera positiva, la comunicación es más fluida y todos los integrantes sienten que tienen la oportunidad de participar en las decisiones tomadas por el equipo. Esto refuerza la motivación.

En los equipos cohesionados se observa que los miembros desarrollan una serie de actividades importantes para el mantenimiento del mismo. Se trata de una serie de comportamientos que mantienen el equipo como un sistema social que funciona, y que evita los antagonismos emocionales y los conflictos. En un equipo efectivo, cada miembro favorece las relaciones interpersonales y aporta sus habilidades para trabajar juntos a lo largo del tiempo. Ejemplos de actividades de mantenimiento del equipo son:

- a) Animar, aceptar y mostrar acuerdo con las ideas de los demás, mostrando solidaridad
- b) Contribuir a armonizar las disensiones del equipo, reconciliando diferencias
- c) Expresar estándares de realización que ha de alcanzar el equipo o ha de usar en la evaluación del proceso del mismo
- d) Caminar con el equipo, estando de acuerdo en realizar las ideas de los otros
- e) Alentar la participación de todos y no sólo de unos pocos.

10. Recreación y descanso

La recreación es una actitud positiva del individuo hacia la vida en desarrollo de actividades para el tiempo, que le permiten trascender los límites de la conciencia y el logro del equilibrio biológico y social, que le dan como resultado una buena salud y una mejor calidad de vida.

10.1 Actitud positiva; es una actitud que lleva al aprendizaje, logro de metas y realización personal. Actividades para el tiempo: la recreación debe estar presente en todos los momentos de la vida. El equilibrio biológico y social; mejora la calidad

de vida a través de prácticas de recreación y descanso mediante hábitos cotidiano.

11. Relaciones interpersonales

Las relaciones interpersonales constituyen pues un aspecto básico en nuestras vidas, funcionando no solo como un medio para alcanzar determinados objetivos; sino con un fin mismo. (MONGES 1999).

Facilita actitudes positivas ante la vida, en el trabajo, permite el desarrollo de habilidades sociales, estimula la empatía con los pacientes hospitalizados, favorece actitudes y valores para afrontar conflictos, fracasos y frustraciones y en definitiva ayuda a generar climas de bienestar social y mantener estilos de vida saludable traduciéndose en brindar una atención al usuario del servicio con calidad y calidez humana.²¹

En toda relación interpersonal interviene la comunicación, que es la capacidad de las personas para obtener información respecto a su entorno y compartirla con el resto de la gente. El proceso comunicativo está formado por la emisión de señales (sonidos, gestos, señas) con el objetivo de dar a conocer un mensaje. La comunicación exitosa requiere de un receptor con las habilidades que le permitan decodificar el mensaje e interpretarlo. Si algo falla en este proceso, disminuyen las posibilidades de entablar una relación funcional.

12. Sueño

El sueño es un estado fisiológico de autorregulación y reposo uniforme de un organismo. En contraposición con el estado de vigilia cuando el ser está despierto,

²¹ REYES ENRRIQUEZ, Silvia Eufemia "Factores que intervienen a llevar estilos de vida saludables en el personal de enfermería" Tesis para optar el Título Licenciatura en Enfermería. Universidad De San Carlos de Guatemala. Julio 2008

el sueño se caracteriza por los bajos niveles de actividad fisiológica (presión sanguínea, respiración) y por una respuesta menor ante estímulos externos.

13. Teoría del autocuidado

En la que describe y explica las causas que pueden provocar dicho déficit. Los individuos sometidos a limitaciones a causa de su salud o relaciones con ella, no pueden asumir el auto cuidado o el cuidado dependiente. Determina cuándo y por qué se necesita de la intervención de la enfermera.

El autocuidado a todas las acciones por un individuo a su beneficio con la finalidad de mejorar su calidad de vida y la de su grupo familiar, mediante eliminación de riesgos que pueden derivarse de una situación determinada. Estas actividades abarcan la prevención y tratamiento de un estado de salud específico.²²

El autocuidado es una actividad aprendida por los individuos, orientada hacia un objetivo. Es una conducta que existe en situaciones concretas de la vida, dirigida por las personas sobre sí mismas, hacia los demás o hacia el entorno, para regular los factores que afectan a su propio desarrollo y funcionamiento en beneficio de su vida, salud o bienestar".

²² MARRINER T. Ann "Modelos y Teorías de Enfermería" Cuarta Edición. Edición en español. Madrid España 1999

VI MATERIALES Y METODOS

1 Tipo de estudio

Esta investigación es tipo transversal por que se realizó en un periodo de tiempo durante el mes de Julio 2016 y es de tipo descriptivo porque se describe la influencia del entorno laboral en el desempeño del personal auxiliar de enfermería que labora en el servicio de Labor y Partos y ginecología del Hospital Nacional San Benito Peten durante los meses de Junio a Agosto de 2016, y su enfoque es cuantitativo porque permite el uso de la estadística descriptiva.

2. Unidad de análisis

Auxiliares de enfermería que laboran en el Hospital de San Benito, Petén; en el servicio de Labor y Partos y Ginecología

3. Población

El personal auxiliar de enfermería del servicio de la Labor y Partos y Ginecología del Hospital Nacional San Benito Peten, tomando para el estudio el 100% del personal

3,1 Muestra

21 auxiliares de enfermería que laboran en el servicio de Labor y Partos y Ginecología tomando como base a Elia Pineda quien dice "lo importante no es la proporción que la muestra representa del total del universo, si no el tamaño absoluto de la muestra. Por ejemplo si se tienen una población de 100 Individuos habrá que tomar por lo menos el 30% para no tener menos de 30 casos que es lo mismo recomendado para no caer en la categoría de muestra pequeña²³

²³ PINEDA Elia y Cols. Metodología de la Investigación. Manual para el personal de salud. 2ª Ed Washing*on, D:C 1,994 p.112

4. CUADRO DE OPERACIONALIZACION DE LA VARIABLE

OBJETIVO	DEFINICION CONCEPTUAL	DEFINICION OPERACIONAL DE LA VARIABLE	INDICADOR	PREGUNTAS
Influencia del entorno laboral en el desempeño del personal Auxiliar de enfermería que labora en el servicio de Labor y Partos y Ginecología del Hospital San Benito Petén.	Efecto o consecuencia que el entorno tiene en el desempeño laboral del personal auxiliar de enfermería que labora en el servicio de Labor y Partos y Ginecología del Hospital San Benito Petén.	Conjuntos de cambios producidos por el estrés en el desempeño del personal Auxiliar de enfermería del Servicio de Labor y Partos y Ginecología del Hospital San Benito Petén	Relaciones Interpersonales	<p>1. ¿Mantiene buenas relaciones interpersonales con su jefe inmediato? Sí _____ No _____</p> <p>2. ¿Por qué son importantes las buenas relaciones interpersonales en el trabajo? _____ _____</p> <p>3 ¿Cuál es su actitud al presentársele un inconveniente en el trabajo? _____ _____</p>

	<p>Comunicación</p>	
<p>4 Indique como es la comunicación existente en el equipo de trabajo.</p> <p>_____</p> <p>_____</p>		
<p>5 ¿En su área laboral se promueve la comunicación asertiva y veraz con sus compañeros?</p> <p>Si _____ No _____</p> <p>Indique en que forma</p> <p>_____</p> <p>_____</p>	<p>En la atención prestada</p>	
<p>6 Le gusta el ambiente laboral en el que se desenvuelve?</p> <p>Si _____ No _____</p> <p>Cual sea su respuesta, indique ¿por qué?</p> <p>_____</p> <p>_____</p>		

<p>Cumplimiento de actividades</p>	<p>7 ¿Se siente satisfecho con las actividades que realiza en el servicio de Labor y partos y Ginecología? Sí _____ No _____ Cual sea su respuesta, indique ¿por qué? _____ _____</p> <p>8. ¿Cómo le afecta que los compañeros del turno anterior, dejen actividades sin terminar o pendientes? _____ _____</p> <p>9 ¿Cuándo está muy atareada en el servicio, le ayudan sus compañeros de turno? Sí _____ No _____</p> <p>10 ¿Trabaja usted en 2 Instituciones? Sí _____ No _____</p>
---	--

			<p>11. ¿Cuáles son los motivos por los que trabaja en 2 Instituciones?</p> <p>_____</p> <p>_____</p>
			<p>12. ¿Cómo le afecta trabajar en 2 Instituciones?</p> <p>_____</p> <p>_____</p>
		<p>Cumplimiento del rol de turnos</p>	<p>13. Indique como le afecta el trabajo que realiza en Labor y partos.</p> <p>_____</p> <p>_____</p>
			<p>14. ¿Cuántas veces al año visita al médico por enfermedad?</p> <p>_____</p> <p>_____</p>
			<p>15. ¿Cuáles considera que son las causas por las que se enferma?</p> <p>_____</p> <p>_____</p>

5. DESCRIPCIÓN DETALLADA DE ASPECTOS ÉTICOS A UTILIZAR

Luego de seleccionado el tema y aprobado por la unidad de tesis se procede a elaborar el protocolo de investigación. Para recolectar la información se elaboró como instrumento un cuestionario basado en los indicadores de la variable. Se realizó un estudio para determinar si la metodología a utilizar era la adecuada. Tanto para el estudio piloto como para el trabajo de campo se pidió el permiso correspondiente.

6. CRITERIOS DE INCLUSIÓN Y EXCLUSIÓN

2.1 Criterio de inclusión

Todo el personal, Auxiliares de enfermería que laboran en el servicio de Labor y Partos y Ginecología del Hospital San Benito Peten.

2.2 Criterios de exclusión

Se excluyó al personal convocado que no asistiera a la reunión.

Personal que no aceptara participar en el estudio y personal que se encontrara de vacaciones.

La cual todas las personas se sometieron al estudio.

7. ASPECTOS ÉTICOS DE LA INVESTIGACIÓN

El presente estudio se basara en conductas éticas y profesionales dentro de las cuales están:

Derecho a la intimidad

Se garantizó a los sujetos de estudio que la información sería tratada con privacidad y se utilizaría para los fines del estudio.

Derecho al anonimato y confidencialidad

Toda la información a obtener por el estudio se preservó de manera confidencial o sea de anonimato completo.

Derecho al tratamiento justo

Fue basado en el principio ético de justicia, en donde las personas recibieron el trato justo que merecían.

Consentimiento informado

Se dió al personal de enfermería de los servicios donde se realizó el estudio de campo y el estudio piloto una hoja que contenía el consentimiento informado escrito,

Mediante el cual el sujeto de estudio dió su aprobación de participar en el estudio firmando el consentimiento informado. El investigador informo en este documento (consentimiento informado) sobre las ideas principales y el contenido de la investigación y cada persona fue libre de decidir sobre su participación.

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 PRESENTACION Y ANALISIS DE RESULTADOS

A continuación se describen los resultados obtenidos mediante la investigación

Cuadro 1

1. ¿Mantiene buenas relaciones interpersonales con su jefe inmediato?

Respuesta	Frecuencia	Porcentaje
Si	21	100%
No	0	0
Total	21	100%

Fuente: Cuestionario Resuelto Por Auxiliares de Enfermería del servicio de Labor y Partos y Ginecología del Hospital Nacional de San Benito, Peten, Noviembre 2016.

Se evidencia que las buenas relaciones interpersonales que se poseen en el grupo de Auxiliares de Enfermería son buenas, lo que ayuda en el desempeño de las actividades rutinarias. El trabajo en equipo no es posible si no se posee una aceptable comunicación, y sin relaciones interpersonales no se lograría alcanzar una atención de calidad hacia el paciente, el trabajo en equipo fortalece las relaciones interpersonales y fomenta el apoyo mutuo, genera un lazo emocional de apoyo y responsabilidad.

Las relaciones interpersonales facilitan actitudes positivas ante la vida, en el trabajo, estimula la empatía con los pacientes hospitalizados, favorece actitudes y valores para afrontar conflictos, fracasos y frustraciones y en definitiva ayuda a generar climas de bienestar social y mantener estilos de vida saludable.²⁴

²⁴ REYES ENRIQUEZ, Silvia Eufemia "Factores que intervienen a llevar estilos de vida saludables en el personal de enfermería" Tesis para optar el Título Licenciatura en Enfermería, Universidad De San Carlos de Guatemala, Julio 2008

Cuadro No. 2.

2. ¿Por qué son importantes las buenas relaciones interpersonales en el trabajo?

Respuesta	Frecuencia	Porcentaje
Mejora el servicio brindado	4	19%
Mejora la comunicación	4	19%
Fortalece el ambiente de trabajo	6	29%
Fomenta el buen trabajo en equipo	7	33%
Total	21	100%

Fuente: Cuestionario Resuelto Por Auxiliares de Enfermería del servicio de Labor y Partos y Ginecología del Hospital Nacional de San Benito, Petén, Noviembre 2016.

Un 62% (13 personas) indica que las buenas relaciones interpersonales ayudan a fortalecer el ambiente de trabajo, fomenta el buen trabajo en equipo, lo que es favorable para el servicio y el paciente ya que los cuidados brindados al paciente son de calidad. El 38% (8 personas) restante indica que se mejora el servicio brindado y la comunicación, como consecuencia las buenas relaciones interpersonales hacen posible un trabajo en equipo.

Las relaciones interpersonales constituyen pues un aspecto básico en nuestras vidas, funcionando no solo como un medio para alcanzar determinados objetivos; sino con un fin mismo. (MONGES 1999)²⁵

²⁵ www.wikimedia.com/promociondesaludhtml. Consultado Agosto 2016

Cuadro No. 3.

3. ¿Cuál es su actitud al presentársele un inconveniente en el trabajo?

Respuesta	Frecuencia	Porcentaje
Buscar una solución adecuada	8	38%
Resolver el inconveniente con el Jefe	7	33%
Preocupación	6	29%
Total	21	100%

Fuente: Cuestionario Resuelto Por Auxiliares de Enfermería del servicio de Labor y Partos y Ginecología del Hospital Nacional de San Benito, Petén, Noviembre 2016.

Un 24% (5 personas) afirma tener preocupación cuando se presenta un inconveniente en el trabajo, esto puede generar estrés y deficiencia al realizar las actividades, sin embargo 71% (15 personas) busca una solución adecuada y ayuda con el Jefe, lo cual es bueno, pues de esta manera aumenta la confianza en el equipo y la calidad de atención que recibe el paciente.

Un equipo unido logra mayores resultados, ejecutando actividades, efectivas confiables y eficientes favorece actitudes y valores para afrontar conflictos, fracasos y frustraciones y en definitiva ayuda a generar climas de bienestar social y mantener estilos de vida saludable traduciéndose en brindar una atención al usuario del servicio con calidad y calidez humana.²⁶

²⁶ REYES ENRIQUEZ, Silvia Eufemia "Factores que intervienen a llevar estilos de vida saludables en el personal de enfermería" Tesis para optar el Título Licenciatura en Enfermería. Universidad De San Carlos de Guatemala. Julio 2008

Cuadro No. 4.

4. Indique como es la comunicación existente en el equipo de trabajo.

Respuesta	Frecuencia	Porcentaje
Armónica y abierta	6	29%
Buena comunicación	7	33%
Excelente	4	19%
Rica	2	10%
Satisfactorio.	2	9%
Total	21	100%

Fuente: Cuestionario Resuelto Por Auxiliares de Enfermería del servicio de Labor y Partos y Ginecología del Hospital Nacional de San Benito, Petén, Noviembre 2016.

El 81% (17 personas) refiere mantener una comunicación armónica, abierta y excelente con el grupo de trabaja lo que favorece las buenas relaciones interpersonales y el trabajo en equipo para el logro de objetivos y la buena atención al paciente

Es de gran importancia mantener la comunicación en los servicios de enfermería pues de ella dependen muchas de las acciones que se realizan con el paciente, es fundamental la empatía y confianza.

La comunicación es base fundamental para que el entorno laboral sea satisfactorio, teniendo en cuenta que el dialogo conlleva a un trabajo detallado y específico.²⁷

²⁷ <https://es.wikipedia.org/wiki/Comunicación>

Cuadro No. 5.

5. ¿Se siente satisfecho con las actividades que realiza en el servicio de Labor y partos y Ginecología?

Respuesta	Frecuencia	%	¿Por qué?
Si	21	100%	<ul style="list-style-type: none"> ✓ Porque trata de dar lo mejor ✓ Porque trabaja en equipo y con compañerismo ✓ Le gusta el área ✓ Se aprende a diario ✓ Le gusta lo que hace ✓ Buena comunicación con el Jefe, Médicos y compañeros del servicio.
No	0	0	
Total	21	100%	

Fuente: Cuestionario respondido Por Auxiliares de Enfermería del servicio de Labor y Partos y Ginecología del Hospital Nacional de San Benito, Petén, Noviembre 2016.

El 100% (21 personas) del servicio de Labor y Partos y Ginecología del Hospital de San Benito se siente satisfecho con el trabajo que realiza siempre trata de dar lo mejor, trabajan en equipo y con compañerismo, les gusta el área de trabajo y ante todo les gusta lo que hacen, la vocación es el llamado o inspiración hacia un arte o profesión y cuando un ser humano trabaja con vocación el resultado esperado es de calidad y con eficiencia.

La satisfacción laboral incide en la actitud del trabajador frente a sus obligaciones, si una persona nota o cree que está en desventaja en relación con sus compañeros sus expectativas descenderán, de lo contrario si el trabajador tiene una mayor satisfacción laboral existirá mayor compromiso con el trabajador con sus tareas o actividades porque existe la motivación.²⁸

²⁸ Rev Latino-am Enfermagem 2006 Janeiro-fevereiro; Entorno laboral, consultado Agosto 2016

Cuadro No. 6.

6. ¿Le gusta el ambiente laboral en el que se desenvuelve?

Respuesta	Frecuencia	%	¿Por qué?
Si	19	90%	<ul style="list-style-type: none"> ✓ Permite relacionarse con personas ✓ Todo en armonía. ✓ Existe comunicación con los compañeros. ✓ Sirve para adaptarse a otros ambientes
No	2	10%	<ul style="list-style-type: none"> ✓ No hay compañerismo. ✓ Falta comunicación ✓ No se cuenta con el recurso para brindar la atención
Total	21	100%	

Fuente: Cuestionario respondido por Auxiliares de Enfermería del servicio de Labor y Partos y Ginecología del Hospital Nacional de San Benito, Peten, Noviembre 2016.

Un 10%(2 personas) indica que no le gusta el ambiente laboral en el que se desenvuelve porque hace falta la comunicación y no se cuenta con todo el recurso para brindar atención, esto no beneficia a la Institución, sin embargo el 90% (19 personas) afirma que les agrada el área laboral porque permite relacionarse con personas, existe una comunicación con los compañeros, existe compañerismo, además sirve para adaptarse a otros ambientes.

.Un buen ambiente laboral incide en el desempeño y la productividad del trabajador para que rinda y alcance todo su potencial y de tal forma se logre los objetivos de la Institución.²⁹

²⁹ BERENICE M. "Un enfoque al estilo de vida para la práctica de enfermería" España S.A

Cuadro No. 7.

7. ¿En su área laboral se promueve la comunicación asertiva y veraz con sus compañeros?

Respuesta	Frecuencia	Porcentaje	En qué forma
Si	19	90%	<ul style="list-style-type: none"> ✓ A través de compañerismo. ✓ La transparencia en todo. ✓ La entrega de pacientes ayuda en las relaciones interpersonales. ✓ Buscamos comunicación. ✓ El Jefe informa sobre cualquier cosa.
No	2	10%	<ul style="list-style-type: none"> ✓ En la entrega del equipo.
Total	21	100%	<ul style="list-style-type: none"> ✓ Relaciones con los compañeros.

Fuente: Cuestionario respondido Por Auxiliares de Enfermería del servicio de Labor y Partos y Ginecología del Hospital Nacional de San Benito, Petén, Noviembre 2016.

El 90% (19 personas) asegura que mantiene una comunicación asertiva y veraz, y se realiza a través del compañerismo, la transparencia con la que trabaja, al momento de la entrega de los pacientes, siempre busca la comunicación. Es importante analizar que el 20% (2 personas) afirma que no hay una comunicación asertiva y veraz con sus compañeros, lo que se percibe en la entrega de equipo y en las relaciones interpersonales lo que podría significar una deficiente comunicación y como consecuencia malas relaciones interpersonales. La comunicación es base fundamental para que el entorno laboral sea satisfactorio, teniendo en cuenta que el dialogo conlleva a un trabajo específico.³⁰

³⁰ <https://es.wikipedia.org/wiki/Comunicación>

Cuadro No. 8.

8. ¿Cómo le afecta que los compañeros del turno anterior, dejen actividades sin terminar o pendientes?

Respuesta	Frecuencia	Porcentaje
Atrasos, recarga de trabajo.	7	33%
Quedan pendientes	3	14%
Trabajo en equipo	2	9%
Distorsiona el avance de la atención que se brinda al paciente	4	19%
Cada quien sabe cómo trabaja de acuerdo a su conciencia	2	10%
Hay mucha demanda de pacientes.	1	5%
No trabajan en equipo	2	10%
Total	21	100%

Fuente: Cuestionario respondido por Auxiliares de Enfermería del servicio de Labor y Partos y Ginecología del Hospital Nacional de San Benito, Petén, Noviembre 2016.

El 62% (13 personas) de personas encuestadas refiere que cuando el turno que entrega deja actividades sin terminar, se recarga el trabajo, surgen atrasos y no realiza un trabajo en equipo, lo cual afecta el cuidado que se brinda al paciente, además evidencia irresponsabilidad del personal que no cumple con las actividades asignadas. Es de gran importancia mencionar que se ve debilitado el trabajo en equipo de acuerdo a los resultados obtenidos.

La sobrecarga de trabajo de los profesionales de enfermería ha sido identificada como un serio problema de estrés de los trabajadores, que interfiere en la seguridad del paciente³¹

³¹ DE ARCO CANOLES, Oneys del Carmen "Sobrecarga laboral en profesionales de enfermería de unidades de cuidado intensivo en instituciones hospitalarias de Cartagena de Indias, 2012

Cuadro No. 9.

9. ¿Cuántas veces al año visita al médico por enfermedad?

Respuesta	Frecuencia	Porcentaje
1 vez	7	33%
2 veces	3	14%
3 a 4 veces	1	5%
Dependiendo	2	9%
Nunca	2	10%
Pocas veces cuando es necesario	4	19%
No contesto	2	10%
Total	21	100%

Fuente: Cuestionario Resuelto Por Auxiliares de Enfermería del servicio de Labor y Partos del Hospital Nacional de San Benito, Petén, Noviembre 2016.

El 52% (11 personas) refiere que asisten al médico en promedio de 1 a 2 veces al año, lo cual es bueno ya que evidencia buena salud del personal, es conveniente realizar una evaluación clínica por lo menos 2 veces al año para evaluar el estado emocional y fisiológico del personal a fin de identificar factores que influyan en su desempeño laboral.

Según la OMS La salud es un estado de completo bienestar físico, mental y social y no solamente la ausencia de enfermedad.³²

³² ORGANIZACIÓN MUNDIAL DE LA SALUD, Foro Mundial de la Salud. Ginebra Suiza, Junio 2000

Cuadro No. 10

10. ¿Cuáles considera que son las causas por las que se enferma?

Respuesta	Frecuencia	Porcentaje
Resfriado común	6	29%
Ninguna en específico	2	9%
Estrés, mala alimentación, malos hábitos alimenticios.	4	19%
El ambiente, estrés y cansancio.	6	29%
Tiempo para reaccionar.	1	5%
No contesto.	2	9%
Total	21	100%

Fuente: Cuestionario Resuelto Por Auxiliares de Enfermería del servicio de Labor y Partos y Ginecología del Hospital Nacional de San Benito, Petén, Noviembre 2016.

El 48% (10 personas) de las personas encuestadas refiere que las causas por las que se enferma es por estrés, mala alimentación, malos hábitos alimenticios, el ambiente y cansancio, esto no es de beneficio para la Institución ya que el ambiente genera estrés y cansancio lo cual les enferma y por lo consiguiente genera deficiencia para realizar las actividades.

El otro 52% de personas encuestadas refiere que las causas por las que se enferma es por resfriado común y algunas no tienen ninguna causa en específico, sin embargo tienden a visitar al médico.

A todos los seres humanos les afectan los procesos relacionados con el desgaste físico, el cual produce enfermedades, que se hacen visibles con el paso del tiempo y estos aumentarán la predisposición al estrés ya que disminuyen la capacidad de adaptación y exigen mayor esfuerzo al organismo para realizar cualquier tarea.³³

³³ VASQUEZ, C. DE COS, A.I LOPZ alimentación y Nutrición. 1998.

Cuadro No. 11.

11. ¿Trabaja usted en 2 Instituciones?

Respuesta	Frecuencia	Porcentaje
Si	0	0%
No	21	100%
Total	21	100%

Fuente: Cuestionario Resuelto Por Auxiliares de Enfermería del servicio de Labor y Partos y Ginecología del Hospital Nacional de San Benito, Petén, Noviembre 2016.

El 100% (21 personas) no posee otro trabajo lo que significa que es bueno, ya que la productividad puede incrementarse para hacer que el trabajo sea más eficiente.

Si las personas trabajaran en 2 instituciones la recargar laboral sería imprescindible tendrían efectos directos de la sobrecarga de trabajo en el cuidado de los pacientes, pueden estar relacionados con la falta de tiempo para llevar a cabo importantes tareas de atención, efectos que incluyen las complicaciones, los malos resultados del paciente y aumento de la mortalidad.³⁴

³⁴ <http://www.efectosdesobrecargalaboras.com/desempeno-del-trabajador-etica-y-cultura-laboral/>

Cuadro No. 12

12. ¿Cuáles son los motivos por los que trabaja en 2 Instituciones?

Respuesta	Frecuencia	Porcentaje
No contesto	21	100%
Total	21	100%

Fuente: Cuestionario Resuelto Por Auxiliares de Enfermería del servicio de Labor y Partos del Hospital Nacional de San Benito, Petén, Noviembre 2016.

Ninguna persona que trabaja en el servicio de Labor y Partos y Ginecología tiene motivos para laborar en dos instituciones, lo cual es beneficioso para la Institución ya que la productividad se incrementa y a su vez se realizan trabajos más eficientes y el personal posee el tiempo necesario para asistir a programas educativos y recreativos.

Cuadro No. 13.

13. ¿Cómo le afecta trabajar en 2 Instituciones?

Respuesta	Frecuencia	Porcentaje
No contesto	21	100%
Total	21	100%

Fuente: Cuestionario Resuelto Por Auxiliares de Enfermería del servicio de Labor y Partos y Ginecología del Hospital Nacional de San Benito, Petén, Noviembre 2016.

El 100%(21 personas) no respondió a esta pregunta debido a que ellos no poseen dos trabajos y solamente se dedican a trabajar en el Hospital de San Benito, Petén en el servicio de Labor y Partos y Ginecología, esto es beneficioso laboralmente pues no sobrecargan estrés laboral, poseen todo el tiempo necesario cuando se atrasan y la entrega de turno se puede realizar minuciosamente haciendo resaltar cada detalle importante

Cuadro No. 14

14. Indique como le afecta el trabajo que realiza en Labor y partos y Ginecología.

Respuesta	Frecuencia	Porcentaje
Mucho estrés laboral	7	33%
Recarga laboral afecta emocionalmente	3	14%
Salir tarde por mucho trabajo	4	19%
No afecta	6	29%
No contesto	1	5%
Total	21	100%

Fuente: Cuestionario Resuelto Por Auxiliares de Enfermería del Servicio de Labor y Partos y Ginecología del Hospital Nacional de San Benito, Petén, Noviembre 2016.

A pesar de que el Personal de Enfermería del Servicio de Labor y Partos y Ginecología no trabaja en otra institución, el 47% (10 personas) se siente afectado por el estrés laboral, indicando que la recarga laboral afecta emocionalmente y el 29% (6 personas) afirma que no se siente afectado con el trabajo que realiza en el servicio.

La vocación nos permite realizar toda actividad que se nos delegue con eficiencia, efectividad y calidad, es necesario mantener un adecuado estado emocional para poder realizar nuestras rutinas diarias, pues si se posee estrés este nos disminuye la eficiencia.³⁵

³⁵ FERNANDEZ Cruz, "salud" Madrid 1981.

Cuadro No. 15.

15. ¿Cuándo está muy atareada en el servicio, le ayudan sus compañeros de turno?

Respuesta	Frecuencia	Porcentaje
Si	20	91%
No	1	9%
Total	21	100%

Fuente: Cuestionario Resuelto Por Auxiliares de Enfermería del servicio de Labor y Partos y Ginecología del Hospital Nacional de San Benito, Petén, Noviembre 2016.

Se puede afirmar de acuerdo al 91% (20 persona) se trabaja en equipo porque responde que sus compañeros si le ayudan cuando está muy atareada en el servicio, lo que es favorable para el servicio y el paciente ya que los cuidados brindados al paciente son de calidad. Sin embargo un 9% (2 persona) no trabaja en equipo porque respondió que sus compañeros no le ayudan cuando está muy atareada, lo que podría significar una deficiente comunicación y como consecuencia malas relaciones interpersonales.

Es de gran importancia trabajar en equipo, mantener buenas relaciones interpersonales y mantener en todo momento la comunicación recíproca, la comunicación es la base de las relaciones interpersonales y la confianza.³⁶

³⁶ UNIVERSIDAD Javeriana, Trabajo en equipo. Fundación WKG Bogotá 1970.

VIII. CONCLUSIONES:

Los resultados obtenidos en el estudio permiten concluir que:

1. El 100% (21 personas) de personas entrevistadas mantiene buenas relaciones interpersonales lo que favorece el desempeño de las actividades y fortalece el ambiente de trabajo, así como el trabajo en equipo.
2. Un 10% (2 personas) indica que no le gusta el ambiente laboral en el que se desenvuelve por que hace falta la comunicación y no se cuenta con todo el recurso para brindar atención, esto no beneficia a la Institución, sin embargo el 90% (19 personas) afirma que les agrada el área laboral por que permite relacionarse con personas, existe una comunicación con los compañeros, además sirve para adaptarse a otros ambientes.
3. El 90% (19 personas) asegura que mantiene una comunicación asertiva y veraz, y se realiza a través del compañerismo, la transparencia con la que trabaja, al momento de la entrega de los pacientes, siempre busca la comunicación. Es importante analizar que el 20% (2 personas) afirma que no hay una comunicación asertiva y veraz con sus compañeros, que se percibe en la entrega de equipo y en las relaciones interpersonales lo cual podría significar una deficiente comunicación y como consecuencia malas relaciones interpersonales ya que la comunicación es base fundamental para que el entorno laboral sea satisfactorio, teniendo en cuenta que el diálogo conlleva a un trabajo específico.
4. El 62% (13 personas) de personas encuestadas refiere que cuando el turno que entrega deja actividades sin terminar, se recarga el trabajo, surgen atrasos y no realiza un trabajo en equipo, lo cual afecta el cuidado que se brinda al paciente, además evidencia irresponsabilidad del personal que no cumple con las actividades asignadas.

5. Al 90% (19 personas) entrevistadas le favorece el ambiente en el que se desenvuelve refiriendo que les gusta el área laboral, esto significa que pueden brindar una atención eficiente a las usuarias independientemente de su estado de ánimo que presenten, sabiendo apartar los problemas personales de los laborales. Mientras el 10% (2 personas) No le gusta el ambiente laboral en el que se desenvuelve, por lo que dificulta tener buena comunicación y como consecuencia deficiente relaciones interpersonales aunque sea un porcentaje mínimo no debe pasarse en alto y se debe buscar las estrategias para convertirlo en positivo.

6. En lo que respecta al cumplimiento de actividades se concluye que al dejar actividades pendientes de los turnos anteriores, en el personal se genera recarga laboral, surgiendo atrasos y discontinuidad en el cuidado del paciente, si bien se dice que la labor de enfermería es continua pero observando la cantidad de actividades por realizar en muchas ocasiones se descuida lo que se ha iniciado en el turno anterior.

IX. RECOMENDACIONES

1. Que el departamento de Recursos Humanos del Hospital San Benito, Petén realice continuamente actividades de salud mental y recreativas al Personal Auxiliar de Enfermería que labora en el servicio de Labor y Partos que ayude a mantener la salud física mental y social del personal y la buena comunicación y confianza entre jefe y personal.
2. Que se realice anualmente rotación del 60% de personal del servicio de Labor y Partos y Ginecología, asegurando con el 40% del personal restante no dejar completamente al servicio con personal nuevo, esta rotación ayudaría al personal a mantener su salud física y mental al no estar sujetas al estrés que generan estos servicios.
3. Incentivar al personal contratado con un día libre en días festivos o de cumpleaños, ya que esto motivará al personal a desarrollar aún mejor sus actividades y a colaborar cuando se le necesite.
4. Que el Departamento de Enfermería realice un estudio de dotación de personal Auxiliar de Enfermería en el servicio de Labor y Partos y Ginecología debido a que es un servicio con gran demanda de pacientes, lo cual recarga el trabajo en el personal, y puede repercutir en la salud emocional del personal.

X. BIBLIOGRAFÍA

1. BERENICE M. "Un enfoque al estilo de vida para la práctica de enfermería" España S.A
2. Entrevista con Personal Auxiliar de Enfermería del Servicio de Labor y Partos del Hospital Nacional San Benito Peten.
3. Entrevista con personal Auxiliar de enfermería, servicio de Labor y Partos, Hospital de San Benito Peten.
4. FERNANDEZ Cruz, "salud" Madrid 1981.
5. FERNANDEZ CRUZ, "salud" Ediciones Danae. Madrid 1981
6. GONZALES ACABAL Mayra, Licenciatura en Psicología "ESTRÉS Y DESEMPEÑO LABORAL" (ESTUDIO REALIZADO EN SERVITECA ALTENSE DE QUETZALTENANGO) en Mayo 2014
7. MARRINER T. Ann "Modelos y Teorías de Enfermería" Cuarta Edición. edición en español. Madrid España 1999
8. DE ARCO CANOLES, Oneys del Carmen "Sobrecarga laboral en profesionales de enfermería de unidades de cuidado intensivo en instituciones hospitalarias de Cartagena de Indias, 2012
9. ORGANIZACIÓN MUNDIAL DE LA SALUD. Foro mundial de la Salud. Ginebra Suiza , Junio 2000
10. ORGANIZACIÓN MUNDIAL DE LA SALUD, Foro Mundial de la Salud. Ginebra Suiza, Junio 2000
11. ORGANIZACIÓN MUNDIAL PARA LA SALUD/personal sanitario-consultado abril 2016
12. Oficina Nacional de Registros y Métodos para la Formación del Auxiliar de enfermería, normas y reglamentos, Guatemala 1988
13. Polit, Dense. Investigación Científica en Ciencias de la Salud. Quinta Edición, México. McGraw Hill, Interamericana 1997
14. PÉREZ MARROQUIN Estefany "El clima Organizacional y su Relación con el Desempeño Laboral en los Trabajadores de Burger King" tesis licenciatura en psicología febrero 2011

15. GIL-MONTE Pedro R. Universidad de Valencia Departamento de Psicobiología. "El síndrome de quemarse por el trabajo (síndrome de Burnout) en profesionales de Enfermería"
16. REYES ENRRIQUEZ, Silvia Eufemia "Factores que intervienen a llevar estilos de vida saludables en el personal de enfermería" Tesis para optar el Título Licenciatura en Enfermería. Universidad De San Carlos de Guatemala. Julio 2008
17. 16 REYES ENRRIQUEZ, Silvia Eufemia "Factores que intervienen a llevar estilos de vida saludables en el personal de enfermería" Tesis para optar el Título Licenciatura en Enfermería. Universidad De San Carlos de Guatemala. Julio 2008
18. Rev Latino-am Enfermagem 2006 janeiro-fevereiro ;entorno laboral.
19. Rev. Cubana Salud Pública v.29 n.2 Ciudad de La Habana abr.-jun. 2003
20. UNIVERSIDAD JAVERIANA, Facultad de enfermería, Trabajo en equipo. Fundación WKG. Kellog Bogotá 1970.
21. UNIVERSIDAD Javeriana, Trabajo en equipo. Fundación WKG Bogotá 1970.
22. VASQUEZ, C. DE COS, A.I LOPZ alimentación y Nutrición. 1998
23. Definición de enfermería- Que es, significado y concepto <http://definición.de//cuidados de enfermería>.
24. Definición de enfermería- Que es, significado y concepto <http://definición.de//cuidados de enfermería>
25. Villa Tolumba. El estilo de vida. Córdoba, argentina, Diciembre 2002
26. <http://es.wikipedia.org/wiki/trabajo en equipo>
27. <https://es.wikipedia.org/wiki/Estrés>. Consultado Abril 2016
28. <https://es.wikipedia.org/wiki/Estrés>. Consultado Abril 2016
29. http://es.wikipedia.org/wiki/Estrés_agudo consultado Abril 2016
30. <https://es.wikipedia.org/wiki/Comunicación>

31. [www.wikipedia.org/wiki/estilo de vida](http://www.wikipedia.org/wiki/estilo_de_vida). Consultado julio 2016
32. <http://adrianaavarro.com/blog/2010/05/05/9-caracteristicas-del-entorno-laboral/>
33. <http://www.efectosdesobrecargalaboras.com/desempeno-del-trabajador-etica-y-cultura-laboral/>
34. www.wikimedia.com/promociondesaludhtml. Consultado Agosto 2016

ANEXOS

UNIVERSIDAD DE SAN CARLOS DE GUATEMALA
FACULTAD DE CIENCIAS MÉDICAS
ESCUELA NACIONAL DE ENFERMERIA DE GUATEMALA
INVESTIGADORA: E.P DAMARIS LISEHT CALMO SONTAY

CÓDIGO _____

FECHA: _____

CONSENTIMIENTO INFORMADO

Por medio de la firma de este documento doy mi consentimiento para formar parte de la investigación titulada (Influencia del entorno laboral en el desempeño del personal auxiliar de Enfermería que labora en el servicio de Labor y Partos y Ginecología del Hospital de San Benito Petén) la cual será desarrollada por la Enfermera Dámaris Liseht Calmo Sontay estudiante de la Licenciatura en enfermería de la Escuela Nacional de enfermeras de Guatemala (ENEG)

Es de mi conocimiento que el cuestionario que responderé forma parte del trabajo de campo necesario en toda investigación, que la información recolectada será utilizada únicamente en esta investigación y será estrictamente confidencial además se me ha informado con claridad los objetivos de la investigación y que puedo retirarme en el momento que lo desee.

Lo cual no tendrá ningún tipo de repercusión en mi persona.

Firma del entrevistado

Firma del entrevistador

UNIVERSIDAD DE SAN CARLOS DE GUATEMALA
FACULTAD DE CIENCIAS MÉDICAS
ESCUELA NACIONAL DE ENFERMERIA DE GUATEMALA
INVESTIGADORA: E.P DAMARIS LISEHT CALMO SONTAY

CÓDIGO _____

FECHA: _____

CUESTIONARIO

OBJETIVO: Recolectar información que permita describir la influencia que tiene el entorno laboral en el desempeño de los auxiliares de enfermería que laboran en el servicio de Labor y partos y Ginecología.

INSTRUCCIONES: A continuación se detalla una serie de preguntas, las cuales debe responder marcando con una X y en otras escribir lo que se le pide.

1. ¿Mantiene buenas relaciones interpersonales con su jefe inmediato?

Si _____ No _____

2. ¿Por qué son importantes las buenas relaciones interpersonales en el trabajo?

3. ¿Cuál es su actitud al presentársele un inconveniente en el trabajo?

4. Indique como es la comunicación existente en el equipo de trabajo.

5. ¿Se siente satisfecho con las actividades que realiza en el servicio de Labor y partos y Ginecología?

Si _____ No _____

Cual sea su respuesta, indique ¿por qué?

6. ¿Le gusta el ambiente laboral en el que se desenvuelve?

Si _____ No _____

Cual sea su respuesta, indique ¿por qué?

7. ¿En su área laboral se promueve la comunicación asertiva y veraz con sus compañeros?

Si _____ No _____

Indique en que forma.

8. ¿Cómo le afecta que los compañeros del turno anterior, dejen actividades sin terminar o pendientes?

9. ¿Cuántas veces al año visita al médico por enfermedad?

10. ¿Cuáles considera que son las causas por las que se enferma?

11. ¿Trabaja usted en 2 Instituciones?

Si _____ No _____

12. ¿Cuáles son los motivos por los que trabaja en 2 Instituciones?

13. ¿Cómo le afecta trabajar en 2 Instituciones?

14. Indique como le afecta el trabajo que realiza en Labor y partos y Ginecología.

15. ¿Cuándo está muy atareada en el servicio, le ayudan sus compañeros de turno?

Si _____ No _____

UNIVERSIDAD DE SAN CARLOS DE GUATEMALA
FACULTAD DE CIENCIAS MÉDICAS
ESCUELA NACIONAL DE ENFERMERIA DE GUATEMALA



San Benito, Petén 9 de Noviembre del 2016

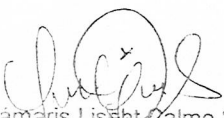
A: Licenciada Yen de Jesús Salazar
Sub Dirección de Enfermería
Presente

Atentamente me dirijo a usted saludándole y deseando éxitos y bendiciones en sus labores que a diario realiza.


Por este medio me permito informarle que actualmente estoy estudiando la Carrera de Licenciatura en Enfermería, en la Universidad de San Carlos de Guatemala y como parte de nuestro programa académico estoy elaborando el proyecto de tesis "Influencia del entorno laboral en el desempeño del personal auxiliar de Enfermería que labora en el servicio de Labor y Partos y Ginecología del Hospital de San Benito Petén" Por lo que solicito su AUTORIZACION para realizar el estudio con el personal del Servicio de Labor y Partos y Ginecología en horarios de trabajo el día 09 y 10 del presente mes, iniciando a las 9:00 AM .

Comprometiéndome que el estudio sea exclusivamente con fines académicos y en todo momento se respetara el derecho de anonimato y se entregara a los participantes un consentimiento informado donde se les invita a participar del proyecto y se les explicara en qué consistirá.

Atentamente


Damaris Lisbeth Calmo Sontay
Estudiante de Licenciatura en Enfermería




9-11-2016

Autorizado

C.c. Archivo personal

UNIVERSIDAD DE SAN CARLOS DE GUATEMALA
FACULTAD DE CIENCIAS MÉDICAS
ESCUELA NACIONAL DE ENFERMERAS DE GUATEMALA



Santa Elena Peten 04 de Julio 2016

E.P Maritza Gug
Jefe de Labor y Partos
Hospital Distrital Sayaxché
Su despacho.

Me dirijo a usted, saludándole y deseando éxitos en sus labores que desempeña a diario.

Por este medio me permito informarle que actualmente estoy estudiando el décimo semestre de Licenciatura en Enfermería, en la Universidad de San Carlos, y la escuela Nacional de Enfermeras de Guatemala. Como parte de nuestro programa académico estoy elaborando el proyecto de tesis. Influencia del entorno laboral en el desempeño del personal auxiliar de Enfermería que labora en el servicio de Labor y Partos del Hospital de San Benito Peten. Por lo cual **SOLICITO:** Su autorización para realizar la prueba piloto al personal del servicio de Labor y Partos en horas de trabajo, las fechas 06, 07 y 08 de Julio de 2016. Comprometiéndome a que el estudio sea exclusivamente con fines académicos y en todo momento se respetara el derecho de anonimato.

Es importante señalar que esta actividad no conlleva ningún gasto para su institución y que se tomaran las medidas necesarias para no interferir con el normal funcionamiento de las actividades propias del hospital. Se entregara a los participantes un consentimiento informado donde se les invita a participar del proyecto y se les explica en qué consistirá la evaluación.

Atentamente


Damaris Liseth Calmo Sontay
Estudiante de Licenciatura


Labor y Partos
Hospital Distrital Sayaxché