

**REPÚBLICA BOLIVARIANA DE VENEZUELA  
MINISTERIO DE EDUCACIÓN SUPERIOR  
UNIVERSIDAD CENTRAL DE VENEZUELA  
ESCUELA DE ENFERMERÍA**



**FACTORES ESTRESANTES EN EL DESEMPEÑO LABORAL DE LOS  
PROFESIONALES DE ENFERMERIA EN LA UNIDAD DE EMERGENCIA  
DE ADULTOS DEL COMPLEJO HOSPITALARIO "RUIZ y PÁEZ"  
DE CIUDAD BOLÍVAR - ESTADO BOLÍVAR,  
DURANTE TERCER TRIMESTRE DEL  
AÑO 2008**

**Tutora:  
Dra. María Antonieta Lombardi**

**Autoras:  
Gutiérrez Raquel  
C.I 10.565.415  
Salazar Flor  
C.I 11.173.080**

**Ciudad Bolívar, Mayo 2.009**

## **AGRADECIMIENTO**

A Dios sobre todas las cosas, a nuestros familiares por brindarnos todo su apoyo, a nuestros profesores por su valiosa colaboración.

De todo corazón, Gracias!

Gutiérrez Raquel

Salazar Flor

## INDICE.

	<b>Pág.</b>
AGRADECIMIENTOS	i
ÍNDICE GENERAL	iii
INDICE DE CUADRO	iv
ÍNDICE DE GRÁFICOS	v
RESUMEN	vii
INTRODUCCIÓN.....	1
<b>CAPITULO I. EL PROBLEMA</b>	
1.1 Planteamiento y Formulación del Problema.....	4
1.2 Objetivos de la Investigación .....	8
1.3 Justificación.....	8
<b>CAPITULO II. MARCO TEORICO.</b>	
2.1 Antecedentes.....	10
2.2 Bases Teóricas.....	15
2.3 Sistema de Variables.....	47
2.4 Operacionalización de Variables.....	49
2.5 Definición de Términos Básicos.....	54
<b>CAPITULO III. MARCO METODOLOGICO.</b>	
3.1. Tipo de Estudio	56
3.2. Población y Muestra.....	57
3.3. Instrumento de Recolección de Datos.....	59
3.5 Validez y Confiabilidad del Instrumento.....	59
3.6 Técnica de Análisis de los Datos.....	62
<b>CAPITULO IV. PRESENTACIÓN Y ANÁLISIS DE LOS DATOS</b>	

4.1 Presentación de los Resultados .....	64
4.2 Análisis de los Resultados .....	64
4.3 Discusión y análisis de los Resultados .....	80
 CAPITULO V CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES	
5.1.Conclusiones.....	82
5.2.Recomendaciones.....	83
REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS.....	85
 ANEXO 1 Instrumento IMPAL.....	 89

## ÍNDICE DE CUADROS

	Pág.
1. Cuadro N° 01. Distribución de frecuencia de los factores estresores del Ambiente Físico de Trabajo .....	65
2. Cuadro N° 02. Distribución de frecuencia de los factores estresores de Sobrecarga de trabajo.....	67
3. Cuadro N° 03. Distribución de frecuencia de los factores estresores del Contenido del Puesto de Trabajo .....	69
4. Cuadro N° 04. Distribución de frecuencia de los factores estresores del Desempeños de Roles .....	71
5. Cuadro N° 05. Distribución de frecuencia de los factores estresores de las Relaciones Interpersonales .....	73
6. Cuadro N° 06. Distribución de frecuencia de los factores estresores del Desarrollo de la Carrera .....	75
7. Cuadro N° 07. Distribución de frecuencia de los factores estresores de los Aspectos Organizacionales .....	77
8. Cuadro N° 08. Distribución de frecuencia de los factores estresores de los Eventos de la Vida Familiar .....	79

## ÍNDICE DE GRÁFICOS

	Pág.
1. Gráfico N° 01. Distribución de frecuencia de los factores estresores del Ambiente Físico de Trabajo .....	66
2. Gráfico N° 02. Distribución de frecuencia de los factores estresores de la Sobrecarga de trabajo.....	67
3. Gráfico N° 03. Distribución de frecuencia de los factores estresores del Contenido del Puesto de Trabajo .....	70
4. Gráfico N° 04. Distribución de frecuencia de los factores estresores del Desempeños de Roles .....	71
5. Gráfico N° 05. Distribución de frecuencia de los factores estresores de las Relaciones Interpersonales .....	74
6. Gráfico N° 06. Distribución de frecuencia de los factores estresores del Desarrollo de la Carrera .....	75
7. Gráfico N° 07. Distribución de frecuencia de los factores estresores de los Aspectos Organizacionales .....	77
8. Gráfico N° 08. Distribución de frecuencia de los factores estresores de los Eventos de la Vida Familiar .....	79

**REPÚBLICA BOLIVARIANA DE VENEZUELA  
MINISTERIO DE EDUCACIÓN SUPERIOR  
UNIVERSIDAD CENTRAL DE VENEZUELA  
ESCUELA DE ENFERMERÍA**



**FACTORES ESTRESANTES EN EL DESEMPEÑO LABORAL DE LOS  
PROFESIONALES DE ENFERMERÍA EN LA UNIDAD DE EMERGENCIA  
DE ADULTOS DEL COMPLEJO HOSPITALARIO "RUIZ y PÁEZ"  
DE CIUDAD BOLÍVAR - ESTADO BOLÍVAR, DURANTE  
EL TERCER TRIMESTRE DEL AÑO 2008**

**Autoras:  
Gutiérrez Raquel  
C.I 10.565.415  
Salazar Flor  
C.I 11.173.080**

**RESUMEN**

El presente trabajo tiene el propósito de establecer cuáles son los eventos estresores a los que están sometidos el personal de emergencia del área de adultos del Complejo Hospitalario Ruiz y Páez.

La población de estudio estuvo conformada por 45 profesionales del área de enfermería, 30 TSU y 15 licenciadas que se desempeñan en los 4 turnos de trabajo, 2 diurnos y 2 nocturnos. El instrumento utilizado es el inventario de malestar percibido, realizado por Leibovich y Schufer y validado para Venezuela en la población de enfermería por Lombardi (2004), obteniendo buenos niveles de confiabilidad por encima 0,79 en el  $\alpha$  de Crombach. Los resultados de esta investigación demuestran que el profesional de enfermería del área de adultos percibe el ambiente laboral, las demandas laborales y contenidos del puesto de trabajo como muy estresantes, lo cual se pueden considerar los factores estresantes característicos de las actividades propias, ya que en los servicios de emergencia no se puede controlar si el tratamiento administrado al paciente puede producir efectos positivos al igual que el saber que no se cuenta con los recursos materiales para atender a todos los pacientes.

## INTRODUCCIÓN

La calidad de vida en el trabajo actúa sobre aspectos importantes para el desenvolvimiento psicológico y socio-profesional del individuo y produce motivación para el trabajo, capacidad de adaptación a los cambios en el ambiente laboral, creatividad y voluntad para innovar o aceptar los cambios en la organización.

Si la calidad de vida en el trabajo es pobre puede originar insatisfacción y comportamientos desajustados (errores de desempeño, ausentismo y otros). Por el contrario, una elevada calidad de vida en el trabajo conduce a un clima de confianza y de respeto mutuo, en el que el individuo puede activar su desenvolvimiento psicológico y de la propia organización reduciendo los mecanismos rígidos de control.

El estrés de origen ocupacional, se debe a la interacción entre múltiples factores de riesgo e incluye aquellos que provienen del ambiente físico, trastornos de las funciones biológicas, el contenido y organización del trabajo, y diversos componentes psicosociales, tanto productos del trabajo como fuera laborales.

Las condiciones en que se desempeña el puesto de trabajo, la oportunidad de controlar, la adecuación entre las exigencias del cargo y las capacidades de la persona que lo desempeña, las relaciones interpersonales, la remuneración y la seguridad física, entre otros, son factores relevantes para el bienestar psicológico y para su salud mental de los trabajadores.

El conocimiento de los factores que influyen en la calidad de vida laboral resulta de extrema importancia para la institución pues el trabajo es una actividad humana individual y colectiva, que requiere de una serie de contribuciones (esfuerzo, tiempo, aptitudes, habilidades, y otras), que los individuos desempeñan esperando en cambio compensaciones económicas y materiales, además de las psicológicas y sociales, que contribuyen a satisfacer sus necesidades.

La enfermería es una de las profesiones que está sometida a altos niveles de estrés, lo cual puede conducir a una situación de insatisfacción.

Dado que el personal de enfermería, trabaja con enfermedades muchas veces terminales y contagiosas, lo que hace que este sometido a considerables factores de tensión, los autores de este trabajo se propusieron determinar los factores estresantes en el desempeño laboral de los profesionales de enfermería en la Unidad de Emergencia de Adultos del Complejo Hospitalario “Ruiz y Páez” de Ciudad Bolívar Estado Bolívar, durante el tercer trimestre del año 2008.

Este estudio fue estructurado en capítulos, que son formulados de la siguiente manera: Capítulo I: El Problema: Planteamiento del problema, los objetivos de la investigación y la justificación. Capítulo II: El Marco Teórico: Antecedentes de la investigación, bases teóricas, definición de términos básicos, el sistema de variables y la operacionalización de las mismas. Capítulo III. El Marco Metodológico: Diseño de la investigación, población y muestra, técnica de recolección de datos, técnica de análisis de éstos. Capítulo IV. Procesamiento y análisis de los datos, presentación de estos

resultados, análisis y discusión de éstos y el Capítulo V: Conclusiones y Recomendaciones. Además de las Referencias Bibliográficas y los Anexos.

# **CAPÍTULO I**

## **EL PROBLEMA**

En este capítulo se describe el problema que da origen a la investigación, a través del planteamiento del mismo, el objetivo general y específicos, así como la justificación del estudio.

### **Planteamiento del Problema.**

Los servicios de emergencia de cada centro hospitalario, deben ser un espacio que brinden una atención al usuario allí se resuelven las distintas patologías, por lo cual debe ser un ambiente óptimo, contar con un espacio amplio, tener disponibilidad de los recursos y personal adecuado y preparado para atender eficazmente a todos los usuarios. El profesional de enfermería cumple un papel importante en esta área ya que es éste quien concentra gran parte del cuidado a estos usuarios.

Como es conocido, los servicios de emergencias hospitalarias son los que nos van a solucionar y controlar situaciones de salud inesperadas de la población, por lo que son de suma importancia. A partir de este concepto, la demanda a los servicios de urgencias hospitalarios ha experimentado un aumento importante.

Los profesionales de esta área, están más propensos a agotarse debido a la intervención de múltiples factores que afectan el equilibrio de vida y el desempeño profesional, produciendo agotamiento, tensión nerviosa, y malestar generalizado, lo que conduce a la persona a experimentar situaciones de estrés, con expresión de fatiga emocional, desinterés hacia

las cosas o personas, y un sentimiento de que ningún logro es importante, frente a un mundo tecnológicamente abrumador y socialmente inestable.

La tendencia general, tal como lo plantea Daza, F. en 1992, en muchos países de Latinoamérica, frente a la dinámica laboral en las instituciones publicas de carácter asistencial y el desempeño de los miembros del equipo de salud, es el enfrentamiento con múltiples problemas en casi todos los ordenes de la vida social y económica, la persistencia de situaciones y factores que afectan la tranquilidad emocional de los profesionales de la salud, en todos los niveles de desempeño es cada vez mas común.

Por otra parte el modelo de adaptación de Callista Roy (1999), describe al hombre como un ser Bio-psico-social, que interactúa con el medio ambiente y se adapta según los cambios que presente en su entorno, para tratar de satisfacer sus necesidades básicas. Los profesionales de enfermería cumplen un papel muy importante en cuanto a la promoción, restablecimiento, cuidados y rehabilitación de la salud de los enfermos, debiendo cumplir a cabalidad con las acciones de atención integral, para así proporcionarle seguridad y bienestar elementos necesarios para el buen funcionamiento de cualquier persona.

Los profesionales de la salud deben prestar un optimo servicio a la comunidad, para ello además de los conocimientos teóricos y prácticos que deben poseer, deben tener una elevada autoestima, contar con un equilibrio mental y físico que le permita ejercer su actividad de una manera eficiente y efectivo, en la practica diaria de atención a los pacientes.

Particularmente el profesional de enfermería por su constante relación con los enfermos están sometidas a una recarga traumática derivada de la

confrontación repetida y dolorosa con el sufrimiento humano y la muerte. Esta recarga traumática y la ansiedad asociada a otros factores inciden sobre su vida familiar y sus actividades personales y pueden desembocar en determinadas conductas y respuestas emocionales con implicaciones en su capacidad para brindar cuidados sanitarios adecuados.

Los profesionales de enfermería como entidad compleja, pueden habituarse a circunstancias adversas, pero al verse superados por los procesos de adaptación, se origina un desborde de energía que ocasiona trastornos orgánicos y psicológicos; el individuo ante estas circunstancias sociales y personales, agotado física y emocionalmente comienza a generar situaciones emocionales negativas como son: irritabilidad, ansiedad, desesperanza, problemas del sueño, actitud defensiva, mientras que en relación con el trabajo se generan, el ausentismo, la falta de rendimiento, el cansancio mental y el desinterés por el trabajo.

Para el profesional de enfermería de las Unidades de Emergencia, la recarga traumática se ve potenciada por la responsabilidad que tiene en la efectividad de los resultados de las diferentes intervenciones, las múltiples ordenes que reciben de los médicos y las respuestas oportunas y efectivas que tienen que dar, la calidad y cantidad de equipos y materiales especializados y específicos que tienen que manejar y las previsiones que tienen que tomar para ello.

De manera que, el sentirse extenuada debido a las excesivas demandas de energía, con pocas fuerzas o recursos personales para resolver las exigencias que producen síntomas y signos de estrés, creándose intensas repercusiones en la persona y en su medio social y laboral, siendo este un fenómeno universal que ha tomado importancia en las últimas

décadas, y se considera factor determinante y personalizado, originando diversas patologías físicas y mentales.

El personal de enfermería en la Unidad de Emergencia de adultos del Complejo Hospitalario "Ruiz y Páez", de Ciudad Bolívar confronta condiciones estresantes que pueden arrojar consecuencias que inciden el deterioro eminente de su salud, en todas las esferas biopsicosocial, y por ende una degradación del desempeño laboral que afecta al mismo equipo de salud y también al usuario y a la Institución.

Es así, como se observa con frecuencia conductas dentro de la Unidad de Emergencia de Adultos que no corresponden al patrón del deber ser de las relaciones laborales, se aprecian constantes situaciones de irritabilidad, fatiga, apatía, mal humor, conflictos de funciones, ausentismo laboral y una serie de signos y síntomas que hacen presumir la presencia de tensiones que alteran la calidad psicosocial del personal de enfermería que allí laboran.

En razón de lo expuesto surgen las siguientes preguntas de investigación:

- ¿Cuales son los eventos estresores del ambiente laboral que los profesionales de enfermería perciben en la unidad de Emergencia de Adultos del Complejo Hospitalario "Ruiz y Páez" de Ciudad Bolívar durante el tercer trimestre del año 2008?
- ¿Cuáles son los eventos estresores extralaborales que los profesionales de enfermería perciben como generadores de malestar en la unidad de Emergencia de Adultos del Complejo Hospitalario "Ruiz y Páez" de Ciudad Bolívar durante el tercer trimestre del año 2008.

## **Objetivos de la Investigación**

### **Objetivo General**

Determinar los factores estresantes en el desempeño laboral de los profesionales de enfermería en la Unidad de Emergencia de Adultos del Complejo Hospitalario “Ruiz y Páez” de Ciudad Bolívar Estado Bolívar, durante el año 2007.

### **Objetivo Específicos**

- Describir los eventos estresores del ambiente laboral que los profesionales de enfermería perciben como generador de malestar en la unidad de Emergencia de Adultos del Complejo Hospitalario “Ruiz y Páez” de Ciudad Bolívar durante el tercer trimestre del año 2008.
- Determinar los eventos estresores extralaborales que los profesionales de enfermería perciben como generadores de malestar en la unidad de Emergencia de Adultos del Complejo Hospitalario “Ruiz y Páez” de Ciudad Bolívar durante el tercer trimestre del año 2008.

### **Justificación de la Investigación**

Es sumamente valioso determinar los factores estresores, las fuentes en los mismos, de las enfermeras de las áreas de emergencias de adultos ya que esto permitirá establecer las posibilidades de estrés o alteraciones físicas y psíquicas que se están generando en el personal de enfermería. Al conocer estos aspectos es posible orientar al profesional de enfermería sobre

las medidas preventivas a tomar, así como la concientización de estas manifestaciones permitiéndoles valorarse y aplicar las medidas y técnicas para manejarlo y lograr su superación.

Determinar las causas de estrés que presentan las enfermeras de la unidad de emergencia de adultos del Complejo Hospitalario "Ruiz y Páez", de Ciudad Bolívar, puede ser un aporte de esta investigación para conocer situaciones, problemas y posibles soluciones del estrés, con lo cual los profesionales de enfermería prestarían un servicio óptimo y de calidad a los pacientes que son atendidas por ellos, ya que estarán en mejores condiciones mentales y físicas para actuar de forma eficiente.

Desde este punto de vista la investigación se considera un importante aporte para el beneficio de los involucrados, de manera directa e indirecta en la atención del paciente en la unidad de emergencia de adultos del Complejo Hospitalario "Ruiz y Páez", de Ciudad Bolívar por cuanto ofrecen conocer las causas de estrés que permitirán disminuir los índices de éste en los profesionales de enfermería de esta institución y mejorar la atención que se presta.

## **CAPITULO II**

### **MARCO TEORICO**

En este capítulo se aborda lo referente a los antecedentes del estudio, bases teóricas, las variables y su operacionalización y la definición de términos básicos.

#### **Antecedentes de la Investigación**

Un estudio relacionado con esta investigación es el de Ovalles, T. (2002) sobre el Estrés de las enfermeras, aplicando la teoría de Imogene King. Este tuvo como propósito determinar el estrés de las enfermeras que laboran en área quirúrgica en el Hospital "José A. Vargas" del IVSS en la Ovallera Estado Aragua; mediante un estudio de caso a dos enfermeras. Se aplicó un cuestionario siguiendo la teoría de Imogene King, con las conclusiones siguientes: Los equipos no se encuentran ordenados al momento que se necesitan, además se sufre de calor. Las enfermeras sufren constantes interrupciones en sus tareas, así como críticas de otros profesionales de la salud. Falta comunicación, sobre los problemas del servicio. La asignación de funciones no está bien definida ya que no existe información actualizada y la que hay es ambigua.

Existe sobrecarga de trabajo. Existe rotación permanente por diferentes servicios. Han sufrido sensaciones de quemadura en el epigastrio, posterior a la ingesta de alimentos, momento después de haber laborado; también tener la sensación de plenitud antes o durante la ingesta de alimentos, así como náuseas. Han sentido pesadez en el cuello, rigidez en la espalda, dolor en la región lumbar, cansancio, fatiga y agotamiento frecuente. El 50 % cumple

con la interacción y la comunicación. El 50 % esta emocionalmente triste y desmotivado porque siente que su crecimiento y desarrollo profesional no es lo que esperan, no se les da valor profesional por sus estudios y esfuerzos. Se propone eliminar los factores causantes del estrés mediante la realización de talleres para que las enfermeras tengan claro sus funciones.

Rodríguez, A. (1993) realizó un estudio sobre la Jornada de trabajo nocturno y las alteraciones fisiológicas que presentan los profesionales de enfermería de atención directa del Hospital Universitario "Ángel Larral de Valencia", el cual tuvo como objetivo general determinar las alteraciones digestivas y nerviosas que experimentan las profesionales de Enfermería de atención directa que laboran en el turno nocturno. La conformación de la muestra se seleccionó de las unidades de Cirugía, Traumatología, Medicina y Obstetricia. Para la recolección de la información se aplicó un cuestionario de 30 ítems, estructurado en dos partes, la primera parte con los "Datos Demográficos" y la segunda parte para "Alteraciones Digestivas y Nerviosas". El tipo de estudio fue descriptivo.

Entre las conclusiones de los autores destaca que los profesionales de Enfermería que laboran en el turno nocturno presentan alteraciones digestivas medidas a través del indicador acidez gástrica y, los subindicadores dolor epigastrio, diarrea y estreñimiento, todos ellos se relacionan con el presente estudio ya que son parte del subindicadores en cuanto al factor manifestaciones orgánicas. Resalta en el estudio, la manera en que las largas jornadas laborales inciden negativamente en la salud físico - mental del personal de Enfermería.

Por otra parte Pérez, R (2004) efectuó un trabajo sobre las "Alteraciones psicosomáticas asociadas por las jornadas de trabajo nocturno

y su Influencia en el Rendimiento Académico de los Estudiantes del 2do y 3er año de la Carrera de Enfermería de la Universidad de Carabobo". La investigación tuvo como objetivo determinar la relación entre las alteraciones psicosomáticas producidas por las jornadas de trabajo nocturno y el rendimiento académico de los estudiantes. El diseño de la Investigación fue de tipo descriptivo correlacional expofacto. El universo estuvo conformado por 170 estudiantes del 2do y 3er año de los cuales se seleccionó mediante muestreo aleatorio simple un 17%, es decir 29 de ellos que realizaban jornadas de trabajo nocturno.

Dicho estudio arroja como conclusión que los estudiantes que realizan jornadas de trabajo nocturno presentaban alteraciones psicológicas medida por el subindicador bajo nivel de atención; por otra parte las alteraciones psicológicas manifestadas según este estudio son la cefalea tensional, las alteraciones en la eliminación y dolor en epigastrio. Llegan a la conclusión que las largas jornadas laborales son un factor predisponente de síntomas de estrés por el efecto potencial de respuestas psicológicas negativas con la consecuente repercusión en la salud del personal de Enfermería y en rendimiento laboral.

Por su parte Barreto, P (2004) realizó una investigación titulada "Estrés en el personal de Enfermería del Hospital Central de Maracay". El mismo tuvo como muestra 380 trabajadores de Enfermería que laboran en todas las áreas de atención médica del Hospital que fueron divididos, según el cargo y el área de trabajo en trabajadores graduados que ejercen cargos de jefes de servicio de áreas de emergencias y no emergencias, personal graduado no jefes que laboran en el área de emergencia y no emergencias. Entre los resultados se obtuvo que el grupo de trabajadores graduados jefes fue el

más afectado, presentando niveles de estrés entre moderado y severo, y el más alto porcentaje de síntomas psicosomáticos reportado por este grupo.

Se observó que el personal de emergencia presentaba el 34,83% cefalea tensional; el 28% síndrome de trastornos digestivos y el trastorno del sueño en un 23,60%, que presuntamente está relacionado con el estrés al cual están sometidos estos profesionales.

Garza, A (2005) realizaron un estudio en el Instituto Mexicano de Seguro Social de Monterrey, Nuevo León, México, sobre la "Ansiedad laboral en el personal de Enfermería", la muestra estuvo conformada por 285 enfermeras seleccionadas al azar y en sus hallazgos determinaron que el tiempo que corresponde a la jornada laboral para el personal de Enfermería, sumado al tiempo invertido en traslado, significa que la mayor parte del día se ocupa en actividades relacionadas con el trabajo, pudiéndose convertir este en un factor de riesgo para el desarrollo del estrés.

Entre otros factores desencadenantes de estrés en enfermeras señalan los motivos familiares y económicos, así como el tipo de responsabilidad en el trabajo, la falta de descanso durante el desempeño del mismo. En el mismo estudio los autores señalan que el estrés induce ansiedad. Se admite que hay un gran paralelismo entre el concepto de ansiedad y el de estrés, pudiendo decir que desde el punto de vista dominante de la sicopatología así formulada, que la ansiedad es producto del estrés.

Además de comprender que el ser humano es eminentemente emotivo y una mejor comprensión en la forma de relacionarse contribuye a manejar un nivel de estrés óptimo.

Por otra parte Arcila R., Cervantes., C y Contreras., J (2005) estudiantes de la Universidad de Carabobo, realizaron el trabajo de investigación sobre el "Estrés laboral de las enfermeras del área de emergencia del Centro Medico Dr. Rafael Guerra Méndez, en Valencia", en sus manifestaciones físicas y psicológicas. El diseño de la investigación fue no experimental de campo y el tipo descriptivo transversal, con una variable: la población, y la muestra estuvo constituida por catorce (14) profesionales de enfermería de atención directa en el área de emergencia de centro mencionado. La información fue recolectada a través de un instrumento tipo cuestionario con dos alternativas dicotómicas que constó de treinta y dos (32) ítems; cuyo coeficiente de confiabilidad fue a través del método de Kunder Richardson.

Los resultados del análisis aplicado demostraron que las profesionales de enfermería que laboran en el área de emergencia si presentan niveles de estrés alto en cuanto a las manifestaciones físicas evidenciado por un 42,86 %, y un nivel de estrés bajo, en cuanto a las manifestaciones psicológicas con un 50,00 %.

Otro estudio importante es el de Herrera, R., y Cassals, M (2005) sobre "Algunos factores influyentes en la calidad de vida laboral de enfermería donde afirman que: La calidad de vida laboral es el grado en que los miembros de un colectivo son capaces de satisfacer las necesidades personales a través de sus experiencias en el contexto organizacional. Se realizó un estudio descriptivo de algunos factores que influyen en la calidad de vida en el trabajo en el área de enfermería. Se emplearon diversos instrumentos para medir el estrés laboral y su vulnerabilidad, la satisfacción, y la autoestima. La muestra se conformó con 20 enfermeros escogidos al azar en el Instituto de Medicina Tropical "Pedro Kourí". Se encontró una buena calidad de vida laboral basada en bajos índices de riesgo de estrés

laboral, elevada autoestima y satisfacción, contraria a los resultados de investigaciones similares alrededor del mundo.

## **Bases teóricas**

Sólo en años recientes la sociedad ha comenzado a prestar atención a la importante influencia que tiene el estrés en la salud pública y el impacto económico que ejerce en la producción y en el desenvolvimiento de los diversos sectores. A partir de esta toma de conciencia, se han realizado estudios y propuesto estrategias para mitigar la impronta que representa y las pérdidas económicas que conlleva, esto que muchas veces se confundía con pereza, desgano, falta de voluntad.

Una de las situaciones en el hombre moderno es el estrés. Más de la mitad de la población en los países desarrollados lo padece.

Los orígenes de la noción de estrés es antiguo; Hipócrates subrayó la existencia de una “*vis medicatrix naturae*”, un poder curativo de la naturaleza, es decir la puesta en marcha de mecanismos fisiológicos, con el fin de defendernos de las agresiones externas. Pero no es hasta el siglo XIX, cuando se producen las primeras investigaciones sobre el estrés: Hans Selye, las definió con síntomas característicos y lo denominó “Síndrome General de Adaptación”. (Selye, 1976)

## **Estrés**

La sociedad moderna vive y se desarrolla de manera acelerada enfrentándose cada día a fuertes demandas impuestas por el medio, provenientes de corrientes como el consumismo y la globalización, las cuales

llevan a los individuos a cambiar su ritmo de vida, generando una serie de reacciones y estados emocionales tensos, los cuales impiden la realización de tareas específicas que pueden resumir en una corta palabra: estrés.

"El término estrés, es una adaptación al castellano de la voz inglesa stress". Esta palabra apareció en el Inglés medieval en la forma de distress, que, a su vez provenía del francés antiguo desstresse". (Melgosa, 1999,Pp.19)

El concepto de estrés fue introducido por primera vez en el ámbito de la salud en el año 1926 por Hans Selye, quién lo definió, como la respuesta general del organismo ante cualquier estímulo estresor o situación estresante.

Una definición que tiene gran aceptación y que tal vez ofrezca una información que permita identificar al estrés psicosocial, es la de Mc Grath (1999): "El estrés es un desequilibrio sustancial (percibido) entre la demanda y la capacidad de respuesta (del individuo) bajo condiciones en la que el fracaso ante esta demanda posee importantes consecuencias (percibidas)".

Esta definición hace referencia a un proceso homeostático que es resultado del balance entre las demandas de la realidad y la capacidad de respuesta del individuo, siendo modulado este balance por la percepción que el individuo tiene de sí mismo y del mundo.

Autores como Peiró en 1993, incluyen en sus definiciones el balance producido entre lo que el individuo necesita, espera o a lo que aspira y lo que la realidad (en este caso, laboral) oferta para satisfacer esas necesidades, expectativas o aspiraciones.

La biología y la medicina han incorporado el término "stress" (que en lenguaje técnico como vocablo inglés designa "una fuerza que deforma los cuerpos o provoca tensión"), como "el proceso o mecanismo general con el cual el organismo mantiene su equilibrio interno, adaptándose a las exigencias, tensiones e influencias a las que se expone en el medio en que se desarrolla". Hans Selye (2001).

Este proceso o mecanismo general o sistema psiconeuroendocrinológico, es el que denominamos con el término español de estrés. Según Hans Selye, (2001) "estrés" es la "respuesta no específica del organismo a toda demanda que se le haga".

Como lo plantea Hans Selye, ya mencionado este concepto involucra la interacción del organismo con el medio, lo que nos podría llevar a definir el estrés según el estímulo, la respuesta o el concepto estímulo-respuesta. Entonces estrés es la fuerza o el estímulo que actúa sobre el individuo y que da lugar a una respuesta, respuesta fisiológica o psicológica del individuo ante un estresor ambiental y una consecuencia de la interacción de los estímulos ambientales y la respuesta idiosincrásica del individuo.

Es esta respuesta, la cual lleva a una serie de cambios físicos, biológicos y hormonales, previa evaluación o atribución consciente o inconsciente de los factores estresantes, la que permite responder adecuadamente a las demandas externas. Es decir, las respuestas del organismo se realizan en los planos biológico, físico y psicológico a través del complejo sistema psiconeuroendocrinológico.

Al respecto la Organización Mundial de la Salud (1994) define el estrés como el "conjunto de reacciones fisiológicas que preparan el organismo para la acción".

Al mencionar la evaluación o atribución de estrés no podemos dejar de lado la definición de Lazarus, R. (1993): "estrés es el resultado de la relación entre el individuo y el entorno, evaluado por aquel como amenazante, que desborda sus recursos y pone en peligro su bienestar". (p. 54)

Cuando estas respuestas se realizan en armonía, respetando los parámetros fisiológicos y psicológicos del individuo, es adecuado en relación con la demanda y se consume biológica y físicamente la energía dispuesta por el Sistema General de Adaptación, adoptamos el concepto de "estrés" como "eustrés".

Cuando por el contrario las respuestas han resultado insuficientes o exageradas en relación con la demanda, ya sea en el plano biológico, físico o psicológico, y no se consume la energía mencionada, se produce el "distrés", que por su permanencia (cronicidad) o por su intensidad (respuesta aguda) produce el Síndrome General de Adaptación. Hasta llegar a la enfermedad de adaptación o enfermedad psicosomática por distrés, el sistema deberá pasar por las fases de alarma, resistencia y agotamiento.

Uno de los mecanismos de respuesta, previa valoración de un estresor, es la lucha o la huida. Si estas situaciones de estrés se dan en el plano laboral (como la inseguridad, la competencia, la búsqueda de eficacia), nos encontramos con que no podemos luchar con el gasto energético correspondiente ni tampoco, teóricamente, responder con la huida (escapar del distrés). Es claro que la huida en el ámbito laboral es el ausentismo, que

junto con las enfermedades laborales son índices elocuentes de la repercusión del estrés organizacional sobre los trabajadores.

La actividad laboral es generadora de estrés y es justamente por la conveniencia de mantener nuestros puestos de trabajo que esa lucha es hoy más intelectual y psicológica que física, por lo que en ella no se consume la energía resultante (distrés).

El avance tecnológico ha provocado que el trabajo manual, artesanal, creador y fuente de buen estrés sea reemplazado por un trabajo mecanizado, automatizado, en cadena, a veces viable, pero muy veloz, quizá menos fatigoso físicamente, pero causante de distrés por mayor estímulo psicológico e intelectual.

Por otra parte, la sociedad organizada pide a sus miembros una calma aparente y que soporten presiones sin protestar, lo que potencia los factores causantes de estrés.

Sería esto la imposibilidad de modificar el estresor, sometidos a veces a enorme presión psicológica lo que lleva a menudo a salidas como, por ejemplo, el cigarrillo, el alcohol, los psicofármacos, las drogas, la obesidad, que terminan agravando el distrés y sumando factores de riesgo.

La Organización Internacional del Trabajo (OIT) (1996) se refiere al estrés laboral en los siguientes términos: "Esta enfermedad es un peligro para las economías de los países industrializados y en vías de desarrollo. Resiente la productividad, al afectar la salud física y mental de los trabajadores". Según Kalimo, A (1998):

"múltiples estudios epidemiológicos han demostrado que la salud está relacionada con factores psicosociales presentes en el trabajo y que la función de esos factores, tanto con respecto al estado de salud como a las causas de la enfermedad, es de alcance relativamente general. Los factores psicosociales pueden contribuir a causar y agravar una enfermedad e influir en los resultados de las medidas de curación y rehabilitación".

Se ha planteado muchas veces la idea de que estos factores no afectan a todos por igual y plantean el problema desde el concepto exclusivo de la vulnerabilidad. No obstante, habrá que tener en cuenta que cuando los factores psicosociales son intensos, es menor la importancia de la vulnerabilidad individual, al igual que la resistencia individual a padecer enfermedades infecciosas, por ejemplo, no invalida combatir las mismas, aunque sólo afecte a una parte de la población.

Así, la Organización Internacional del Trabajo (OIT) (1996) sostiene que "las empresas que ayuden a sus empleados a hacer frente al estrés y reorganicen con cuidado el ambiente de trabajo, en función de las aptitudes y las aspiraciones humanas", tienen más posibilidades de lograr ventajas competitivas (p. 19).

Las personas que se encuentran sometidas a estrés según lo afirma Daza, F. (1992) tienden a abandonar el empleo como respuesta de huida, lo que determina un alto índice de rotación de personal en los hospitales. Las personas sufren cuando se sienten superadas por las demandas laborales exigentes, pero también cuando no tienen empleo, o se angustian pensando que pueden llegar a ser un desocupado más, lo cual hace que las causas de estrés sean determinadas por la percepción personal.

Son cuantiosos los gastos y pérdidas derivadas por el costo del estrés; aumentan año a año, generalmente determinados por crecientes índices de

ausentismo, baja productividad, accidentes profesionales, aumento del lucro cesante, y lo que es más importante, la incidencia sobre la salud mental y física de los individuos, que si bien podrán ser cuantificados por los gastos en salud, hospitalizaciones, etcétera, son en realidad invaluableles, por cuanto la calidad de vida y la vida en sí misma no deben tener índices, baremos o tablas de indemnización.

En todos los ámbitos de la vida, se generan tensiones y cuando alguien pretende eliminarlas por completo, es muy probable que lo único que consiga es estresarse aún más, por lo que como seres humanos racionales, lo inteligente y positivo es saber controlar las tensiones para canalizarlas luego de manera positiva.

En términos generales se puede hablar de dos tipos de estrés:

- Estrés Positivo (Eustrés)
- Estrés Negativo (Distrés)

Pose G. (2005) define el eustrés o estrés positivo, como un estado en el cual las respuestas de un individuo ante las demandas externas están adaptadas a las normas fisiológicas del mismo.

El eustrés es el fenómeno que se presenta cuando las personas reaccionan de manera positiva, creativa y afirmativa frente a una determinada circunstancia lo cual les permite resolver de manera objetiva las dificultades que se presentan en la vida y de esta forma desarrollar sus capacidades y destrezas.

Este mismo autor plantea que cuando las demandas del medio son excesivas, intensas y/o prolongadas, y superan la capacidad de resistencia y

de adaptación del organismo de un individuo, se pasa al estado de Distrés o mal estrés.

Se puede decir que el estrés puede ser visto como un fenómeno de adaptación en los individuos ya que depende de cada persona y de la situación que se le presente, el tipo de respuesta, que proporcione a su entorno y esta le podrá beneficiar o no en su crecimiento personal y/o profesional.

A partir de las definiciones descritas anteriormente, el estrés es un conjunto de reacciones fisiológicas y psicológicas que experimenta el organismo cuando se le somete a fuertes demanda y Según Melgosa (1999), este fenómeno tiene dos componentes básicos:

1. Los agentes estresantes o estresores
2. La respuesta al estrés

Los agentes estresores son aquellas circunstancias que se encuentran en el entorno que rodea a las personas y que producen situaciones de estrés. Los estresores pueden ser de índole individual, grupal y organizacional.

Santos J.A. (2004) señala que se denominan estresores a los factores que originan el estrés y hace énfasis en que el nivel de activación o estado de alerta del individuo, se estima como el nivel inicial de una condición de estrés, que puede inducir a la acción para resolver el malestar.

La respuesta al estrés es la reacción del un individuo ante los factores que lo originan y los tipos de respuesta que pueden brindarse frente a una situación estresante son dos:

- Respuesta en armonía adecuada con la demanda que se presenta
- Respuestas negativa, insuficiente o exagerada en relación con la demanda planteada, lo cual genera desadaptación.

En este punto se pueden notar significativas diferencias individuales, ya que mientras para unas personas unas experiencias resultan agotadoras, difíciles o con un fortísimo efecto negativo sobre el organismo, para otras personas estas vivencias resultan solo ligeramente alteradoras y no ocasionan daños en el sistema nervioso y en ninguna parte del organismo.

El ser humano está capacitado 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.

Tal y como lo plantea Melgosa, 1999, "El estrés no sobreviene de modo repentino, y se apodera de la gente como si de una emboscada se tratase". (p. 22).

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.

Por ello es importante establecer que el estrés pasa por tres etapas, lo que nos lleva a establecer el estrés como un proceso con:

1. Fase de Alarma
2. Fase de resistencia
3. Fase de agotamiento

La fase de alarma constituye el aviso claro de la presencia de un agente estresor la cual es seguida por la fase de resistencia cuando la presencia del

estrés supera la primera. Una vez percibida la situación que genera estrés, los sujetos pueden enfrentarla y resolverla satisfactoriamente y el estrés no llega a concretarse; pero cuando por el contrario, la fase de alarma se prolonga, disminuyendo su capacidad de respuesta, la persona acaba por llegar a la fase de agotamiento, en la cual se produce una disminución progresiva en el organismo, la cual conduce a un estado de deterioro que se caracteriza por la presencia de fatiga, ansiedad y depresión, síntomas que pueden aparecer de manera simultánea o individual o múltiple.

## **ESTRÉS LABORAL**

El estrés laboral es uno de los problemas de salud más grave que en la actualidad afecta a la sociedad, debido a que no sólo perjudica a los trabajadores al provocarles incapacidad física o mental en el desarrollo de sus actividades laborales, sino también a los empleadores y a los gobiernos, ya que muchos investigadores al estudiar esta problemática han podido comprobar los efectos en la economía que causa el estrés.

Si se aplica el concepto de estrés al ámbito del trabajo, éste se puede definir como un desequilibrio percibido entre las demandas profesionales y la capacidad de la persona para llevarlas a cabo, el cual es generado por una serie de fenómenos que suceden en el organismo del trabajador con la participación de algunos síntomas los cuales pueden llegar hasta afectar la salud del trabajador. "Los efectos del estrés varían según los individuos. La sintomatología e incluso las consecuencias del estrés son diferentes en distintas personas". (Peiró, 1993, p.11)

No todos los trabajadores reaccionan de la misma forma, por lo que se puede decir que si la exigencia presentada en el trabajo es adecuada a la capacidad, conocimiento y estado de salud de un determinado empleado, el

estrés tenderá a disminuir y podrá tener signos estimulantes, que le permitirán hacer progresos en el ámbito laboral y tener mayor proyección en el mismo.

Lo contrario a lo que se planteó anteriormente ocasionaría en el trabajador un estrés debilitando las capacidades y valoraciones personales, lo cual lo conducirían a estados de frustración o apatía al trabajo que le impedirían realizarse integralmente y obtener logros en el campo profesional.

Existe en la actualidad bibliografía en la que describe el estudio del comportamiento de los trabajadores frente al estrés, basándose en tipos de personalidad y de esta forma se puede inferir acerca de la actitud o repuesta de estos frente a una circunstancia estresante y los posibles efectos de tratar inadecuadamente la situación a la que se enfrentan. Es por ello que los individuos se diferencian en características de personalidad, patrones de conducta y estilos cognitivos relevantes que permiten predecir las consecuencias posibles de determinados estresores del ambiente laboral.

El trabajador ante una situación de estrés intenta desarrollar una o varias estrategias de afrontamiento, que persiguen eliminar la fuente de estrés. También pueden tratar de evitar la experiencia incidiendo en la situación estresante, en sus propios deseos e inclusive en las expectativas en relación con esa situación.

Existen dos tipos de estrés laboral según Peiro, S (1993): el episódico (un despido, por ejemplo) y el crónico, que se puede presentar cuando la persona se encuentra sometida a las siguientes situaciones:

- Ambiente laboral inadecuado.
- Sobrecarga de trabajo.
- Alteración de ritmos biológicos.
- Responsabilidades y decisiones muy importantes.
- Estimulación lenta y monótona.
- Condiciones laborales inadecuadas.

Se dice que los estresores del ambiente laboral inadecuado: Son los llamados estresores del ambiente físico y se caracteriza por: Falta de luz o luz muy brillante; Ruido excesivo o intermitente; Vibraciones; Aire contaminado y Alta o baja temperatura, y estos factores requieren una doble adaptación, tanto física como psicológica.

Otro tipo de estrés que se puede presentar es el estrés por sobreestimulación. O sea el estrés por sobrecarga de trabajo, se presenta por exigencias psicosensoriales violentas, simultáneas, numerosas, persistentes y variables. Exigen una adaptación fuera del límite normal. Este estrés genera tensión nerviosa, fatiga, irritabilidad, crisis de decisión, ansiedad, confusión, embotamiento, desconcentración.

Otras situaciones que pueden observar con el estrés son las alteraciones de ritmos biológico. Estos son síntomas y signos de estrés que se produce al alterar las constantes biológicas determinadas por el ritmo circadiano determinado a su vez por las secreciones hormonales, los ciclos del sueño y el ritmo metabólico. Requiere un alto esfuerzo adaptativo, generando irritabilidad, disminución de la concentración, trastornos del sueño, fatiga, ansiedad, además de provocar modificaciones en la vida social, conyugal y sexual. Según Martos, J. (1997) se presenta en aquellos trabajadores nocturnos; personal de salud; responsabilidades y decisiones

muy importantes, lo que determina que la gran variedad de tareas en el personal sanitario como los supervisores se debe a las numerosas responsabilidades y tensión psicológica continua, lo que puede llevarlos a la búsqueda de la eficacia; con poca adaptación a situaciones nuevas y datos inestables.

Es frecuente que quienes lo padecen acumulen factores de riesgo e inadecuación familiar y social por falta de tiempo y agotamiento físico. Este tipo de estrés se acompaña más agotamiento, fatiga, manifestaciones psicosomáticas, trastornos del sueño, disminución del deseo sexual, impaciencia, pérdida de la iniciativa, dificultad en la toma de decisiones, adicciones.

También se encuentra el estrés por subestimulación. De acuerdo a lo planteado por Slipak, O. (1996) se produce por la falta de estímulo normal y fisiológico de los sentidos y del pensamiento. Se presenta, por ejemplo, en el trabajo rutinario y automatizado que no permite la creatividad y el pensamiento independiente, en casos como la distracción, falta de atención y aumento de los accidentes de trabajo; condiciones laborales inadecuadas: Nos referimos aquí a las causas de estrés en los obreros no calificados, que comprenden; alimentación inadecuada e insuficiente; ausencia de perspectivas de progreso; pocas posibilidades de recreación; inestabilidad laboral por renovación tecnológica.

De esta manera en consideración a los objetivos de esta investigación pasaremos a describir los factores estresantes.

## **FACTORES ESTRÉSANTES**

Día a día nos encontramos con personas que dedican la mayor parte de su tiempo al trabajo, viven agobiados y angustiados por buscar la perfección en el área laboral, descuidando aspectos importantes de la vida como la familia y los amigos. Son estas situaciones las que muchas veces llevan a los individuos a ser adictos de su empleo y estas mismas son las que generalmente ocasionan estrés laboral.

Los agentes estresantes pueden aparecer en cualquier campo laboral, a cualquier nivel y en cualquier circunstancia en que se someta a un individuo a una carga a la que no puede acomodarse rápidamente, con la que no se sienta competente o por el contrario con la que se responsabilice demasiado.

El estrés laboral aparece cuando por la intensidad de las demandas laborales o por problemas de índole organizacional, el trabajador comienza a experimentar vivencias negativas asociadas al contexto laboral. (Doval, Moleiro y Rodríguez 2004).

Por otra parte es necesario tomar en cuenta que el origen del estrés laboral según Melgosa (1999), puede considerarse como de naturaleza externa o interna, por lo que se puede decir que cuando los agentes externos o ambientales son excesivamente fuertes hasta los individuos mejor capacitados pueden sufrir estrés laboral y cuando un trabajador es muy frágil psicológicamente aun los agentes estresantes suaves le ocasionaran trastornos moderados.

González (1998 citado en Doval et. al, 2004) distingue que algunas de los factores estresantes en el contexto laboral son:

- Factores intrínsecos al propio trabajo
- Factores relacionados con las relaciones interpersonales
- Factores relacionados con el desarrollo de la carrera profesional
- Factores relacionados con la estructura y el clima organizacional

En muchas ocasiones el estrés laboral puede ser originado por varias causas y una muy importante es el temor a lo desconocido, ya que muchas veces el trabajador se enfrenta a situaciones inciertas que le generan desconfianza y la sensación de no estar preparado para enfrentar un problema en la organización, por lo que este tipo de situaciones no permiten que exista un desarrollo pleno de la persona por el miedo a equivocarse. Un ejemplo de lo anteriormente descrito se presenta cuando se dan cambios a nivel de gerencia en una organización.

Santos (2004) menciona que el avance tecnológico en el área industrial ha incorporado como factor estresante la monotonía, haciendo énfasis que este fenómeno no es perceptible fácilmente por los individuos en su trabajo.

La vida rutinaria ocasiona desánimo, apatía, cansancio, etc. en los individuos miembros de una organización y estos son síntomas del trastorno denominado estrés, por lo que las personas al encontrarse sometidas a situaciones como esta no desarrollan todo su potencial, el cual queda limitado a hacer únicamente lo que se les ordena impidiéndose de esta forma el pleno desarrollo en el campo laboral.

A modo de ejemplo en la literatura se reportó que en el Salvador, actualmente se encuentra inmerso en una grave crisis económica siendo esta una causa muy importante de generación de estrés a nivel social, que influye grandemente en el entorno laboral, en primer lugar porque existe inestabilidad laboral debido al surgimiento de normativas como el Tratado de

Libre Comercio (TLC) y en segundo lugar porque hay una alta tasa de desempleo, lo cual conduce a técnicos profesionales a trabajar en empleos que no van de acuerdo al grado de estudios obtenidos o a la carrera universitaria estudiada, generándose de esta forma estrés que conlleva a frustraciones de diferente naturaleza .

Como ya se ha planteado para Peiró J M (1993) El estrés es algo que resulta imposible evitar, incluso las personas incrementan con frecuencia su propio estrés de modo innecesario. La diferencia entre las exigencias que las personas se plantean a sí mismas o perciben de los otros, así como los recursos disponibles para satisfacer esas demandas, puede constituir una amenaza o fuente de estrés. Existen muchos factores estresantes relacionados con la profesión de enfermería. Están los provenientes del propio trabajo, los derivados de la institución y los del propio profesional:

### **Medio Ambiente**

Son todas aquellas situaciones percibidas como generadoras de tensión o malestar, que hacen referencia al ambiente físico de trabajo.

Es aquí donde el personal que labora en el servicio de emergencia tienen que realizar su jornada de trabajo en un ambiente que no es el adecuado. Estas condiciones físicas externas pueden alterar el curso normal de la labor del profesional de enfermería, debido a que distorsionan la concentración y tranquilidad que requieren para ejecutar su labor de una manera óptima, por ejemplo: ruido (aparatos, personas); entorno laboral, iluminación, orden y asepsia del lugar, espacio inadecuado e insuficiente para realizar las labores específicas de enfermería y presencia en el sitio de trabajo de gran cantidad de personas ajenas al servicio.

**Ruido:** Cuando se utiliza la expresión ruido como sinónimo de contaminación acústica, se está haciendo referencia a un ruido (sonido), con una intensidad alta (o una suma de intensidades), que puede resultar incluso perjudicial para la salud humana. [http://es.wikipedia.org/wiki/Ruido\\_\(sonido\)](http://es.wikipedia.org/wiki/Ruido_(sonido))

**Higiene:** Es el arte, ciencia y técnica de reconocer, evaluar y controlar los agentes ambientales y las tensiones que se originan en el lugar de trabajo y que pueden causar enfermedades, perjuicios a la salud o al bienestar, o incomodidades e ineficiencia entre los trabajadores.

La definición admite que en los lugares de trabajo hay agentes ambientales y tensiones que pueden causar enfermedades. Esos agentes pueden ser reconocidos, evaluados y controlados y tal actividad es primordial en higiene laboral.

**Iluminación:** Con la iluminación se pretende, en primer lugar conseguir un nivel de iluminación, o iluminancia, adecuado al uso que se quiere dar al espacio iluminado, nivel que dependerá de la tarea que los usuarios hayan de realizar. La iluminación deficiente ocasiona fatiga visual en los ojos, perjudica el sistema nervioso, ayuda a la deficiente calidad de trabajo y es responsable de una buena parte de los accidentes de trabajo. [http://es.wikipedia.org/wiki/Iluminación\\_física](http://es.wikipedia.org/wiki/Iluminación_física)

**Disponibilidad y distribución del espacio:** La distribución de espacio se refiere a la disposición física de los puestos de trabajo, de sus componentes materiales y a la ubicación de las instalaciones para la atención y servicios tanto para el personal. <http://www.monografias.com/trabajos24/distribucion-espacio/distribucion-espacio.shtml>

**Toxicidad:** Se relaciona con la utilización o manipulación de sustancias que pueden suponer un riesgo excepcional para la salud e higiene del trabajador. [http://foros.emagister.com/tema-plus\\_de\\_peligrosidad\\_y\\_toxicidad-13747-781955-1.htm](http://foros.emagister.com/tema-plus_de_peligrosidad_y_toxicidad-13747-781955-1.htm)

**Temperatura:** Cuando se habla de condiciones climáticas óptimas se quiere referir a la confortabilidad del lugar, el grado de confort climático (térmico), no solo está dado por las magnitudes climáticas básicas o de la temperatura efectiva, sino también por la tarea, forma con que se lleva a cabo y la vestimenta. <http://www.estrucplan.com.ar/Producciones/entrega.asp?IdEntrega=319>

**Ventilación:** El aire existente en los locales debe ser lo más puro posible para que las tareas que se hayan de ejecutar en los diversos puestos de trabajo se realicen en las mejores condiciones. Es natural que se deteriore el aire de los locales de trabajo. Por un lado tenemos la respiración y la propia sudoración del operario y, por otro el desprendimiento de polvos, gases, vapores y demás producidos en los procesos productivos, que poco a poco van enrareciendo el aire. <http://minanon.rector.ula.ve/higieneyseguridad/documentos/2250-2000.pdf>

**Demandas Laborales:** Demanda laboral es tener muchos pacientes que atender, y poco personal para atenderlos bien a todos, o por el contrario no tienen los recursos materiales para atender bien a todos los pacientes y esto puede llevar a tener estrés al personal que labora en el servicio de emergencia.

**Turno de trabajo:** Hoy en día no se puede afirmar que un horario sea mejor que otro porque su duración y distribución de la jornada laboral a lo

largo de las horas del día, no solo repercute en la producción, sino también en el equilibrio físico, mental y social del trabajador. Los aspectos relacionados con el tiempo de trabajo son fuente de estrés en múltiples sentidos. La organización de la jornada laboral o la asignación de tareas para una determinada unidad de tiempo (sobrecarga) o los plazos, son algunos de los aspectos que fácilmente evocan experiencias de estrés en el trabajo. Las organizaciones han utilizado diversas estrategias de intervención para reducir estas fuentes de estrés: más oportunidades en la elección de los turnos, introducción de horarios flexibles, semana laboral comprimida, empleo a tiempo parcial, puesto compartido, etc. [http://prl.ucmta.org/index.php?option=com\\_docman&task=down...](http://prl.ucmta.org/index.php?option=com_docman&task=down...)

**Sobrecarga de trabajo:** cuando tenemos más trabajo del que podemos llevar a cabo. Esta situación suele empeorar si existe presión; provocada. Un cuadro que cada día cobra mayor relevancia e interés, es la fatiga laboral, cuya causa desencadenante es la acumulación de estrés por sobrecarga de trabajo. Conlleva tanto efectos físicos como psíquicos y suele afectar a los empleados más productivos.. Uno de los primeros síntomas de la fatiga laboral es el descenso en el rendimiento a pesar de aumentar las horas de trabajo, todo ello producido por el agotamiento. [http://www.saludalia.com/docs/Salud/web\\_saludalia/vivir\\_sano/doc/psicologia/doc/doc\\_trabajo\\_estres.htm](http://www.saludalia.com/docs/Salud/web_saludalia/vivir_sano/doc/psicologia/doc/doc_trabajo_estres.htm)

**Falta de material:** Cuando el profesional no recibe ninguna formación específica ni ninguna preparación psicológica para enfrentarse a la falta de recursos para realizar las tareas cotidianas, aunado a la impotencia para solucionar los conflictos cotidianos, causa problemas psicológicos y estrés laboral. <http://www.iseclinic.es/content/view/1216/96/>

## **Contenido del Puesto de Trabajo**

Se refiere al nivel de valoración social o calificación de la tarea por el grupo de trabajadores de la empresa y por el que ejerce la tarea en sí, dentro de este tipo de estrés se encuentran:

### **Variedad de la Tarea**

El cuidado del paciente moribundo o terminal hace sentir al trabajador “desarmado” y a adoptar conductas de huida y evitación, ya que la naturaleza de la enfermedad de sus pacientes, les hace enfrentarse en ocasiones, con el “fracaso terapéutico” o con un mal pronóstico y a la vez, les sensibiliza ante la muerte. No es capaz de asumir que los cuidados que ofrece no son para “curar”, sino para favorecer una muerte “humanizada”. Hay que tener habilidades y destrezas para otras, situación que lleva en ocasiones a no poder adaptarse para poder realizarlas todas, y eso puede llevar al estrés en los profesionales de enfermería de una unidad de emergencia, ya que son muchas las tareas que se realizan.

- El encuentro de sentimientos intensos, como el amor, la pérdida, el miedo, la frustración, la vulnerabilidad, el llanto, la cólera, la impotencia...
- Identificación con la experiencia del paciente en el proceso de su enfermedad.
- Irreversibilidad de las actuaciones.

- Dependencia del aparataje, ya que debemos comprobar su funcionamiento de forma continuada.

- El desafío supone la toma de decisiones en un equipo multidisciplinario.

Esta característica hace referencia a la novedad y al cambio en un determinado entorno o ambiente. Al hablar de la variedad en el trabajo, conviene distinguir la variedad intrínseca de la extrínseca. La primera podemos definirla como el “grado en que un trabajo requiere diferentes actividades para llevarlo a cabo implicando el uso de diferentes habilidades y talentos por parte del trabajador”. La variedad extrínseca hace referencia a aspectos del trabajo no relacionados con la tarea sino con otros aspectos del entorno. [http://prl.ucmta.org/index.php?option=com\\_docman&task=down...](http://prl.ucmta.org/index.php?option=com_docman&task=down...)

**Oportunidad de controlar el trabajo intrínseco:** Se refiere a la influencia que el sujeto tiene sobre el contenido de su propio trabajo. Existe una clara relación positiva entre el grado de control que el sujeto tiene sobre su trabajo y la satisfacción laboral. También se obtienen relaciones significativas de carácter negativo con la experiencia de agotamiento debida al trabajo. Se dan relaciones negativas con síntomas físicos (insomnio, dolores de cabeza, agotamiento...), depresión, ansiedad, nerviosismo, y relaciones positivas con autoestima y sentimientos de competencia. Por tanto, la falta de control produce consecuencias psíquicas y somáticas negativas; ahora bien, el excesivo control, y por ello responsabilidad, también tiene consecuencias negativas. [http://prl.ucmta.org/index.php?option=com\\_docman&task=down...](http://prl.ucmta.org/index.php?option=com_docman&task=down...)

**Oportunidad de controlar el trabajo extrínseco:** Hace referencia a aspectos del ambiente de trabajo (salarios, horarios...).  
[http://prl.ucmta.org/index.php?option=com\\_docman&task=down...](http://prl.ucmta.org/index.php?option=com_docman&task=down...)

**Recibir Feed-back:** La información retroalimentada sobre las propias acciones y sus resultados es, dentro de ciertos límites, un aspecto valorado por las personas. El Feedback es definido como “el grado en el que la realización de las actividades requeridas por el puesto proporciona a la persona información clara y directa sobre la eficacia de su desempeño”.  
[http://prl.ucmta.org/index.php?option=com\\_docman&task=down...](http://prl.ucmta.org/index.php?option=com_docman&task=down...)

### **Desempeños de Roles**

Se define como aquellas acciones o comportamientos observados en los empleados que son relevantes para los objetivos de la organización, y que pueden ser medidos en términos de las competencias de cada individuo y su nivel de contribución a la empresa. El desempeño debe ser completo con la descripción de lo que se espera de los empleados, además de una continua orientación hacia el desempeño efectivo.

La evaluación del desempeño es de gran importancia para el desarrollo de la empresa al conocer puntos débiles y fuertes del personal, la calidad de cada uno de los empleados, requerida para un programa de selección, desarrollo administrativo, definición de funciones y establecimientos de base racional y equitativa para recompensar el desempeño (Peiró J.M. 1993).

Ambigüedad de rol, y el conflicto de rol, en ocasiones se imbrican los roles en un tipo de profesional con el de otro, es el caso de enfermería y medicina, donde las líneas divisorias entre las dos en ocasiones son

ambiguas, y los profesionales de enfermería no saben cuál es el papel que desenvolver.

En lo referente al conflicto de rol la situación es aún más grave ya que el profesional reconoce que tiene pericia para realizarlo, pero se presentan una serie de conflictos con otro grupo de profesionales que refieren que no les pertenece.

En el caso de enfermería los conflictos de rol son eventos que producen estrés, ya que en ocasiones estos refieren que a pesar de haberse profesionalizado no son reconocidos por otros miembros del equipo de salud.

### **Relaciones Interpersonales**

Las relaciones interpersonales y grupales son habitualmente valoradas como positivas y diversos teóricos de la motivación han señalado que la afiliación es uno de los motivos básicos de la persona. Parece que las oportunidades de relación con otros son un factor relacionado con la satisfacción laboral y con la disminución de la ansiedad, pero no siempre las relaciones interpersonales son causa de agrado y a veces se pueden convertir en uno de los estresores más severos.

- Densidad social en el lugar de trabajo.
- Calidad de las relaciones.
- Relación con superiores, compañeros y subordinados.
- Relaciones con público, usuarios y clientes.

En enfermería se ha reportado que el saber que contamos con buenas relaciones entre los compañeros permite minimizar la angustia que produce saber que tenemos muchas cargas de trabajo y podríamos realizar el trabajo,

lo cual hace que las malas relaciones entre los compañeros y la supervisora hagan que se encadenen sentimientos de amenaza para el personal de enfermería.

**Relaciones con los superiores:** El inmediato superior es un referente importante en el trabajo para un buen número de personas, y suele ser una de las fuentes de recompensas o sanciones. De este modo, las relaciones con él pueden ser una de las fuentes importantes de satisfacción y bienestar o, por el contrario, de estrés y tensión. Así, el tratamiento desconsiderado y los favoritismos de los superiores se relacionan significativamente con el sentimiento de tensión y presión en el trabajo. Además, una supervisión estrecha y un seguimiento demasiado rígido de la forma de hacer las cosas resultan también estresantes. El estilo de dirección y de liderazgo del inmediato superior puede ser también fuente de estrés, especialmente si no encaja con las características de la persona dirigida y si presenta una baja consideración y orientación hacia las personas, o un estilo muy autocrático. [http://prl.ucmta.org/index.php?option=com\\_docman&task=down...](http://prl.ucmta.org/index.php?option=com_docman&task=down...)

**Las relaciones con los compañeros:** La rivalidad entre compañeros por conseguir condiciones o situaciones más ventajosas, la falta de apoyo emocional en situaciones difíciles e incluso la falta de relaciones entre iguales. [http://prl.ucmta.org/index.php?option=com\\_docman&task=down...](http://prl.ucmta.org/index.php?option=com_docman&task=down...)

**Relaciones con usuarios:** El trabajo con personas y las relaciones entre ellos, en especial si estos presentan problemas personales o familiares (pacientes, personas con problemas sociales, marginados, etc.), son una fuente importante de estrés. [http://prl.ucmta.org/index.php?option=com\\_docman&task=down...](http://prl.ucmta.org/index.php?option=com_docman&task=down...)

## **Desarrollo de la Carrera**

- Promoción y desarrollo profesional. Si las aspiraciones profesionales no se corresponden con la realidad por falta de valoración de méritos, se puede generar una profunda frustración apareciendo el estrés. La organización dificulta o no ofrece canales claros a las expectativas del trabajador de ascender en la escala jerárquicas, los ascensos no suelen ser frecuentes, encontramos profesionales de enfermería que a pesar de haber hecho el esfuerzo de profesionalizarse siguen devengando sueldos de auxiliares, mientras que en otros caso son reconocidos pero no se les cumplen los ofrecimientos realizados, con lo cual no se sabe esperar de las organizaciones hospitalarias.

**Nivel de responsabilidad:** cuando a la persona se le dan más responsabilidades de las que el o ella está en capacidad de tener, cuando la cantidad de trabajo sobrepasa el máximo número de horas diario, o cuando la persona no tiene suficientes recursos para completar las tareas asignadas. El estrés puede aparecer cuando la persona identifica que no tiene la autoridad suficiente para cumplir con una responsabilidad, delegada por su líder. Esta falta de autoridad, hace que la persona sienta que no tiene control sobre los resultados de la tarea asignada. <http://expertconsulting.com.co/GestioneConocimiento/Articulos/Proyectos/Fuentes%20de%20Estres.html>

**Estabilidad en el trabajo:** Entendemos por estabilidad laboral, a la seguridad que percibe el individuo de permanecer por un tiempo determinado, cumpliendo las normas establecidas, en una institución.

Si esa estabilidad laboral no es percibida por el individuo, estaríamos hablando de inestabilidad laboral, siendo ésta una demanda externa que

causaría estrés. La estabilidad laboral consideramos que se logra básicamente por el desempeño general del individuo, tanto en su desempeño laboral como en su rol de gestión cuando ocupa un cargo superior.  
<http://evaluacioninstitucional.idoneos.com/index.php/345428>

**Remuneración acorde con el trabajo:** El salario o remuneración salarial, es el pago que recibe de forma periódica un trabajador de mano de su patrón a cambio del trabajo para el que fue contratado. El empleado recibe un salario a cambio de poner su trabajo a disposición del jefe, siendo éstas las obligaciones principales de su relación contractual. Cuando este pago es, a juicio del empleado, insuficiente o cuando no se puede pagar más por su trabajo, puede ser una fuente importante de estrés.  
<http://es.wikipedia.org/wiki/Remuneracion>

**Sentimiento de equidad:** Es lo que garantiza el respeto y el trato justo a las personas, proporcionando estabilidad en el empleo y salarios justos, de acuerdo con las tareas efectivamente realizadas y cualificación del puesto de trabajo; garantizando el equilibrio y la igualdad de oportunidades entre géneros y etnias. [http://prl.ucmta.org/index.php?option=com\\_docman&task=down...](http://prl.ucmta.org/index.php?option=com_docman&task=down...)

## **Nuevas Tecnologías**

Las nuevas tecnologías en enfermería hacen que en ocasiones no se esté preparado para usarlas. En múltiples ocasiones los adelantos tecnológicos como son las computadoras no se relacionan con el adiestramiento que el personal o profesional de enfermería tiene, y esto hace que se sientan amenazados al no saber o tener que aprender a usarlas.

**Sistemas informáticos:** Cuando los integrantes de la organización, objetiva o subjetivamente, no dominan o controlan los sistemas informáticos que se utilizan, se generan situaciones de ansiedad y estrés que disminuyen la eficiencia. [http://www.wikilearning.com/monografia/conduccion\\_de\\_equipo-modelos\\_de\\_causas\\_tipos\\_y\\_consecuencias\\_del\\_estres/16214-4](http://www.wikilearning.com/monografia/conduccion_de_equipo-modelos_de_causas_tipos_y_consecuencias_del_estres/16214-4)

**Nuevos protocolos:** El cambio en la organización es un estresor psicológico y psicosocial que afecta a todos los aspectos de la tarea y de las relaciones sociolaborales, por lo que esté el cambio orientado o no a mejorar las condiciones del trabajo, siempre se ha de vigilar la repercusión del mismo. [http://www.crea.es/prevencion/estres/capitulo5\\_3.htm](http://www.crea.es/prevencion/estres/capitulo5_3.htm)

**Aspectos organizacionales:** Las organizaciones, como formaciones sociales, presentan una serie de características globales que no pueden reducirse a la mera suma de sus componentes sean éstos roles, personas o puestos de trabajo. Esas características de la organización son una parte esencial del contexto organizacional en que las personas trabajan e interactúan, así como un sistema que regula esas interacciones y comportamientos tratando de incrementar, al mismo tiempo, su predictibilidad y su coordinación en vistas al logro de los objetivos organizacionales. Pero también pueden representar fuentes de estrés para sus miembros. Incluso, y considerando en este caso a la organización como agente colectivo, podemos decir que hay organizaciones “más estresadas” que otras y que, a causa del exceso de estrés y de su mayor o menor persistencia e intensidad, hay organizaciones “más sanas” o “más neuróticas” que otras. [http://ppl.ucmta.org/index.php?option=com\\_docman&task=down...](http://ppl.ucmta.org/index.php?option=com_docman&task=down...)

## Otros aspectos Organizacionales

Las organizaciones deben de tomar en cuenta que aspectos muchas veces irrelevantes para los directivos de la misma pueden tener mucho significado para los empleados es por eso que resulta importante tomar en cuenta la opinión de los mismos al momento de tomar ciertas decisiones y propiciar situaciones de diálogo para conocer sus demandas y necesidades.

Las organizaciones deben implementar como parte de su plan de acción para propiciar un clima organizacional adecuado motivar a los profesionales de enfermería de diferentes formas tales como: dar bonos por cumplimiento de actividades al mejor empleado del mes, incentivar a los empleados por medio de ascensos laborales de acuerdo a las capacidades y destrezas de los individuales. Promover aumentos salariales cada cierto período de tiempo para mantener satisfechos a los trabajadores (Peiró J. M. 1993, p. 71). Es así que al personal de enfermería que labora en el servicio de emergencia se le debe tomar en cuenta en relación a la labor que ejercen en este servicio.

**Clima organizacional:** Los diferentes componentes del clima organizacional pueden ser fuente de estrés para los empleados de una organización. Una encuesta permite identificar periódicamente la percepción del clima laboral en sus diversas facetas por parte de los empleados. El análisis de los datos y la posterior retroalimentación de los resultados a cada unidad son la base para posibles sesiones de trabajo en las que, a cada nivel, se estudian los datos y se buscan soluciones que pueden mejorar los aspectos del clima que lo requieran. [http://prl.ucmta.org /index.php?option=com\\_docman&task=down...](http://prl.ucmta.org/index.php?option=com_docman&task=down...)

**Participación en la toma de decisiones:** Permite promocionar la autonomía, por ejemplo, potenciando la participación efectiva en la toma de decisiones relacionadas con los procesos y métodos de producción o control de calidad, dotando a las personas de control sobre el ritmo y los tiempos de trabajo y el orden de las tareas; acercando tanto como sea posible la ejecución a la planificación de todas las dimensiones del trabajo. [http://prl.ucmta.org/index.php?option=com\\_docman&task=down...](http://prl.ucmta.org/index.php?option=com_docman&task=down...)

### **De la Vida Familiar**

Las características de los profesionales de enfermería los lleva a encontrarse en el diario vivir con situaciones que no tienen nada que ver con el trabajo, que pueden causar estrés, estos son los referente a la familia, en ocasiones el no tener donde dejar a los hijos para cumplir la jornada de trabajo, o el tener hijos adolescentes con sus problemas propios, pueden ocasionar estrés que sin querer se llevan al trabajo y que aumentan las amenazas percibidas por estos profesionales.

En este punto podemos notar diferencias individuales, ya que mientras para unas personas unas experiencias resultan agotadoras, difíciles o con un fortísimo efecto negativo sobre el organismo, para otras personas estas vivencias resultan sólo ligeramente alteradoras y no ocasionan daños en el sistema nervioso y en ninguna parte del organismo. (Campos, 2006).

- Idealismo, perfeccionismo, inseguridad.
- Falta de separación entre el trabajo y la vida privada.
  
- Problemas familiares o sentimentales pueden “contaminar” el trabajo y viceversa.

- Sentimientos de impotencia, soledad y empatía con los enfermos, y el hecho de que incluso unos buenos cuidados no nos aseguran una muerte digna.

- Vivir el trabajo exclusivamente como una vocación, con una idea poco realista de lo que representa verdaderamente.

- Falta de información sobre el cometido que se ha de realizar y de cómo se hace.

- Sentirse excesivamente responsable de la recuperación de los pacientes, ya que estos profesionales resultan ser sujetos más vulnerables al desarrollo de algún tipo de sintomatología, precisamente porque hacen recaer sobre sí el peso de los resultados de la enfermedad de sus pacientes.

El personal de enfermería está sometido a múltiples factores estresantes tanto de carácter organizacional como propios de la tarea que ha de realizar, estas características hacen que tenga una incidencia relativamente alta en esta profesión. La salud del profesional de enfermería es un factor indispensable para mantener el equilibrio en su actividad, condición a través del cual las acciones, actitudes, comportamientos y obligaciones pueden desarrollarse sin tensiones que debiliten o interfieran en los cuidados específicos de Enfermería.

La práctica de la profesión requiere un despliegue de actividades que necesitan un control mental y emocional de mayor rigor ya que es una tarea expuesta a múltiples agresiones como por ejemplo el manejo del paciente con pronóstico sombrío y la necesidad de brindar cuidado, no solamente intensivo, sino también prolongado y en el cual también se exige alta concentración y responsabilidad que traen como consecuencia desgaste

físico y mental además de la exigencia de mantener en forma permanente el espíritu de compartir, con el enfermo y su familia, las horas de angustia, depresión y dolor. Dentro de los factores desencadenantes tenemos:

*Personales:* son aquellas condiciones inherentes al personal de salud que le impiden ejercer su función con tranquilidad y efectividad. En general se encuentra en personas propensas al estrés (ansiosas), con poca tolerancia a la frustración, al liderazgo y a la toma de decisiones; personas que acusan sentimientos de impotencia por la no mejoría del paciente; inseguridad y miedo a cometer un error en los cuidados de enfermería; que se sienten insuficientemente preparados para ayudar emocionalmente a la familia y al paciente; incapaces de resolver de manera satisfactoria las inquietudes del paciente; con dificultad para trabajar con uno o varios compañeros del servicio; con obligaciones familiares, mantenimiento de la casa, hijos y deberes como pareja con problemas personales falta de habilidad en el manejo de las personas e intolerancia ante las mismas; incapacidad para trabajar en equipo, dependencia absoluta de otras personas para trabajar y tomar decisiones. Otros de los factores que se deben tener en cuenta son la edad, sexo y el estado civil.

*Condición del trabajo:* aquellas que dependen y son inherentes a la institución donde se realiza la actividad profesional. Dentro de estos factores tenemos la responsabilidad del trabajo; interrupción frecuente en la realización de la tarea; recibir de manera constante crítica de otras personas, como médicos, superiores, familiares de los pacientes y el paciente mismo; falta de comunicación con los compañeros de trabajo sobre problemas del servicio y compartir experiencias y sentimientos positivos o negativos hacia los pacientes; ausencia de personal médico en situaciones de urgencia como paro cardiorrespiratorio o empeoramiento de la situación clínica del paciente,

etc.; estar en desacuerdo con el tratamiento de un paciente o información insuficiente e inadecuada con respecto a la evolución del paciente; rotación permanente por diferentes servicios; ambigüedad en la asignación de las funciones de enfermería; tiempo insuficiente para dar apoyo emocional al paciente; falta de personal para atender adecuadamente el servicio; sobrecarga de trabajo y bajo salario.

El fenómeno del estrés laboral como se ha mencionado anteriormente se encuentra presente en todas las esferas del planeta y está atacando de manera catastrófica a todas aquellas personas u organizaciones que no están preparadas para enfrentarse a las demandas impuestas por la sociedad moderna y es por eso que surge la interrogante en aquellos individuos que no se reasignan frente a las obvias realidades sobre que hacer para afrontar este problema.

La obvia realidad es el estrés laboral, pero depende de cada individuo el interpretar una determinada circunstancia como un problema que traerá graves consecuencias o como un reto para demostrar y desarrollar potencialidades en la búsqueda de la solución óptima para obtener los resultados esperados.

Es necesario tomar en cuenta que la actitud de cada trabajador frente a su entorno laboral es muy importante ya que esta le puede ayudar a levantarse cuando haya caído frente un quiebre o a sumergirse más dentro de un mar de angustia, apatía y desánimo, por ello pasaremos a describir la operacionalización de la variable de estudio.

## **Sistema de variables**

Para Arias, F. (1999), un sistema de variables “consiste en una serie de características por estudiar, definidas de manera operacional, es decir, en función de sus indicadores o unidades de medida” (p. 168).

### **Variable.**

Villafranca de Alemán, D. (1996), la define como “la característica o cualidad de una realidad que puede asumir diferentes valores: magnitud numérica, cualidad taxonómica, y otros”. La autora en referencia cita: “la variable independiente es el factor que se maneja con el objeto de obtener determinado efecto, el efecto pasa a ser la variable dependiente, ya que su aparición o modificación dependen del factor que es manejado por el investigador” (p. 190).

De lo planteado se deduce que las variables constituyen el eje central de una investigación, se deben de extraer de la hipótesis o de los objetivos específicos, dependiendo de con qué se esté trabajando en la investigación. Son características o propiedades susceptibles a cambios y de adquirir valores cualitativos o cuantitativos, los cuales pueden ser sometidos a medición.

En estudios cuantitativos, los conceptos que se investigan reciben el nombre de variable. En tal sentido, Polit. D. (2000), plantea “que es todo lo que podemos medir” (p. 182). Mientras Canales y otros (1998), define la variable como: “una entidad abstracta que adquiere distintos valores se refiere a una cualidad, propiedad o características de distintos valores, se

refiere a una cualidad, propiedad o características de personas o cosas en estudio y varía de un sujeto a otro, o en un mismo sujeto en diferentes momentos” (p. 60).

En este sentido, cabe destacar que las variables son todas las características que difieren de una persona a otra, o en un mismo sujeto en diferentes momentos. En este orden de ideas, Canales clasifica las variables en:

a) Variable independiente: es aquella que explica condiciona o determina el cambio en los valores de la variable dependiente.

b) Variable dependiente es el fenómeno o situación explicados, o sea, que está en función de otra. Es el resultado esperado.

c) Variable interviniente: es el fenómeno que puede estar presente en una relación entre la variable independiente y la dependiente, existe un vínculo, es decir, que influye en la aparición de otro elemento, en forma directa.

### ***Variable Dependiente (V.D.)***

Para Simonovic, J. (2001), “Es el factor observable y medido para determinar el efecto de la variable independiente” (p. 72).

En esta investigación la Variable Dependiente es Factores Estresantes en el desempeño Laboral.

Definición conceptual: son todos aquellos eventos percibidos como generadores de tensión o malestar por los profesionales de enfermería en su trabajo (Selye, H. 2001.p.22)

Definición Operacional: Puede asumirse al respecto, que está relacionado con todas aquellas situaciones percibidas como generadoras de tensión o malestar.

### Operacionalización de las Variables

Dimensiones	Indicadores	Subindicador	Ítems
Factores Estresantes: son todos aquellos eventos percibidos como generadores de tensión o malestar por los profesionales de enfermería en su trabajo.	Medio Ambiente: son todas aquellas situaciones percibidas como generadoras de tensión o malestar, que hacen referencia al ambiente físico de trabajo	- Ruido: Se refiere a los ruidos del ambiente de trabajo que son percibidos como generadores de malestar o tensión en el ambiente laboral.	5
		- Higiene: Se refiere a la falta de limpieza e higiene del ambiente de trabajo que son percibidos como generadores de malestar o tensión en el ambiente laboral	6 y 10
		- Iluminación: Se refiere a la intensidad o falta de luz en el ambiente de trabajo que son percibidos como generadores de malestar o tensión en el ambiente laboral	1
		- Disponibilidad y distribución del espacio: Se refiere a la comodidad para realizar las tareas en el ambiente de trabajo que son percibidos como generadores de malestar o tensión en el ambiente laboral	4 y 8
		- Toxicidad: Se refiere a los elementos tóxicos que pueden afectar la salud y que son percibidos como productores de tensión o malestar en el ambiente de trabajo	9
		- Temperatura: Se refiere a la temperatura adecuada o no que son percibidos como generadores de malestar o tensión en el ambiente laboral	2

		- Ventilación: Se refiere a la presencia o ausencia de ventilación y que son percibidos como generadores de malestar o tensión en el ambiente laboral	3
	Demandas Laborales: son aquellas situaciones que hacen referencia a los aspectos temporales y situaciones de riesgo en el trabajo	- Turno de trabajo: Se refiere al número de horas de trabajo en relación al descanso que se tiene entre ellas.	28,30, 31 y 56
		- Sobrecarga de trabajo: Se refiere al número de horas o turnos de trabajo que se cumplen y el número de horas que se descansan entre los turnos de trabajo que son percibidos como generadores de malestar o tensión en el ambiente laboral	11, 20 y 55
		- Falta de Material: Se refiere a la percepción cuantitativa o cualitativa de trabajar más por no existir el material suficiente para hacerlo y que genera malestar o tensión en el ambiente laboral	22
	Contenido del Puesto de trabajo: hacen referencia al diseño del puesto propias de las tareas del trabajo que se desempeña y al refuerzo que se recibe sobre el trabajo realizado.	- Variedad de la Tarea: Se refiere a las diferentes tareas que se realizan y/o a la competencia que se tiene para realizarlas que son percibidos como generadores de malestar o tensión en el ambiente laboral	18,19, 25 y 26
		- Oportunidad de controlar el grado intrínseco a las tareas: Se refiere al grado que tiene el personal de enfermería de dominar las actividades a realizar o las situaciones propias de su trabajo como la planificación y determinación de los procedimientos a usar por parte de los profesionales en el trabajo diario que son percibidos como generadores de malestar o tensión en el ambiente laboral	32,64, 67 y 69
		- Oportunidad de controlar el trabajo extrínseco: Se refiere al grado que tiene el personal de dominar las actividades a realizar o las situaciones propias de su trabajo como los aspectos del ambiente de trabajo como: los salarios, las tomas de decisiones, beneficios sociales que son percibidos como generadores de malestar o tensión en el ambiente laboral	29 y 34

		- Recibir Feedback: Se refiere a la claridad y precisión de las informaciones que se proporcionan al personal sobre la eficacia de su desempeño, en respuesta a las tareas realizadas que son percibidos como generadores de malestar o tensión en el ambiente laboral	42,45, 46,68 y 72
	Desempeño de Roles: Se refiere a todas aquellas situaciones percibidas como generadoras de tensión o malestar que hacen referencia a la incompatibilidad y/o poca información entre las expectativas que se tienen y las demandas que se hacen sobre las conductas de la persona que desempeña las tareas de enfermería	- Ambigüedad de Rol: Se refiere a la insuficiencia de información entre las expectativas y las demandas sobre las conductas del personal que desempeñan las tareas que son percibidos como generadores de malestar o tensión en el ambiente laboral	48 y 57
		- Conflicto de Rol: Se refiere a la incompatibilidad entre las expectativas y las demandas sobre las conductas de la persona que desempeña las tareas que son percibidas como generadores de malestar o tensión en el ambiente laboral	47, 49 y 58
	Relaciones Interpersonales: se refiere a todas aquellas situaciones percibidas como generadoras de tensión y malestar, características de las relaciones que el personal de enfermería establecen entre las personas que trabajan juntas, tales como los compañeros, subordinados o supervisores que se prestan	- Relación con los compañeros: Se refiere a la imposibilidad de tener y desarrollar más y mejores relaciones de cooperación y ayuda con sus iguales en el trabajo y que son percibidos como generadores de malestar o tensión en el ambiente laboral	16,37 y 75
		- Relación con los Superiores: Se refiere a la imposibilidad de tener y desarrollar más y mejores relaciones de cooperación y ayuda con los supervisores de las tareas que realizan en el trabajo y que son percibidos como generadores de malestar o tensión en el ambiente laboral	35,36 y 43
		- Relación con los usuarios: Se refiere a la imposibilidad de tener y desarrollar más y mejores relaciones de cooperación y ayuda con los usuarios o clientes de los servicios y con sus familiares y que son percibidos como generadores de malestar o tensión en el ambiente laboral	61,63 y 71

	Desarrollo de la Carrera: son todas aquellas situaciones percibidas como generadoras de tensión y malestar, que hacen referencia a la posibilidad de desarrollarse en la organización en la que se trabaja, acorde a los conocimientos y expectativas personales	- Nivel de Responsabilidad: Se refiere a las características y la cantidad de obligaciones que se realizan en el trabajo diario que son percibidos como generadores de malestar o tensión en el ambiente laboral	23,27, 50,52 y 74
		- Sentimiento de Equidad: Se refiere a las condiciones justas de desarrollarse en la carrera hospitalaria acorde a las habilidades y destrezas adquiridas y que son percibidos como generadores de malestar o tensión en el ambiente laboral	13,65 y 70
		- Estabilidad en el Trabajo: Se refiere a la situación legal que se tiene con respecto al cargo que se desempeña en la organización, y/o los rumores de despido que son percibidos como generadores de malestar o tensión en el ambiente laboral	- 15 y 44
		- Remuneración Acorde con el Trabajo: Se refiere a la satisfacción que se tiene con el sueldo que se devenga en una institución en la que se trabaja y su falta son percibidos como generadores de malestar o tensión en el ambiente laboral	21 y 24
	Aspectos Organizacionales: son todas aquellas situaciones propias de la organización institucional que son percibidos como generadoras de tensión y malestar, propias de las características globales del funcionamiento de la institución	- Clima Organizacional: Se refiere a la armonía y/o la equidad en las participaciones de los miembros de la institución en la que se trabaja y su falta percibidos como generadores de malestar o tensión en el ambiente laboral	39 y 51
		- Participación en las tomas de Decisiones: Se refiere a la posibilidad de ser consultado y tomado en cuenta en las opiniones para tomar una decisión en la organización en que se trabaja y que la falta de ello son percibidos como generadores de malestar o tensión en el ambiente laboral	41
	Nuevas Tecnologías: son todas aquellas situaciones propias de la organización institucional que son percibidos como generadoras de tensión y	Dificultades en cuanto a la integración o acercamiento o forma de trabajar nuevos en el sistema existente (sistema informático, nuevos protocolos	38,40, 53,54 y 62

	malestar, propias de las características globales del funcionamiento de la institución en cuanto a los sistemas informáticos		
Eventos estresores extralaborales: son todos aquellos eventos extralaborales percibidos como generadores de tensión o malestar por los profesionales de enfermería en su trabajo.	Aspectos personales y/o Familiares: Se refiere a las situaciones del ciclo evolutivo de la familia o a los eventos imprevistos en el seno de la misma y que son percibidas como generadoras de tensión o malestar	- Eventos Familiares: Se refieren a las características de la dinámica familiar cotidiana tales como el cuidado de los hijos, el comportamiento de los hijos, la posibilidad de dar buena educación a los hijos, relaciones con la pareja y con otros familiares que son percibidos como generadores de malestar o tensión en el ambiente laboral	66

**Fuente: OIT y Peiro (1993) y Lombardi (2004)**

## **Definición de Términos Básicos**

**Interacción:** Se define como «un proceso de percepción y comunicación entre una persona y el entorno o entre una persona y otra, que se manifiesta por conductas verbales y no verbales dirigidas hacia un objetivo». (Arcila, D., Cervantes, M y Contreras, C.1999)

**Percepción:** La percepción se define como «la representación que cada persona tiene de la realidad». (Daza, F.1992)

**Transacción:** según King «la conducta observable de los seres humanos cuando interaccionan con su entorno... el componente de valoración de las interacciones humanas». (Doval, Y., Moleiro, O., Rodríguez, R. 2004)

**Comunicación:** se define como «un proceso por el cual la información pasa de una persona a otra bien sea directamente... o indirectamente... La comunicación es el componente informativo de las interacciones». El intercambio de signos verbales y no verbales y de símbolos entre el enfermero/a y el paciente, o entre el paciente y el entorno, es comunicación. (Escala, S. 2004).

**Rol:** se define como «un conjunto de conductas que se espera de las personas que ocupan una determinada posición en el sistema social; normas que definen los derechos y obligaciones asociados a la posición». Cuando las expectativas puestas en un rol difieren de la realidad, se produce un conflicto de rol y una situación de confusión. Esto puede llevar a una disminución de la efectividad de los cuidados de enfermería proporcionalmente. (Herrera, R., y Cassals, M 2005)

**Estrés:** es «un estado dinámico por el cual el ser humano interacciona con su entorno». El estrés «implica un intercambio de energía e información entre la persona y el entorno para lograr la regulación y el control de los factores estresantes... una respuesta de energía de un individuo hacia personas, objetos y acontecimientos». El aumento del estrés en individuos interactivos puede limitar su campo de percepción y disminuir su racionalidad. Un aumento del estrés puede afectar también a los cuidados de enfermería. (Selye H. 1976).

**Crecimiento y Desarrollo:** King definió el crecimiento y desarrollo como «los cambios continuos que se dan en el individuo a nivel de su actividad celular, molecular y conductual... y que ayudan al individuo a madurar». (Slipak, O. 1996)

**Tiempo:** se define como una secuencia de acontecimientos que llevan hacia el futuro... el tiempo es el intervalo entre un acontecimiento y otro, y es experimentado de forma única por cada ser humano. (Santos, J. 2004).

**Espacio:** se define como algo que existe en todas las direcciones y que es igual en todas partes». El espacio es «el entorno inmediato en el cual interaccionan el enfermero/a y el paciente». (Slipack, O. 1996).

## **CAPÍTULO III**

### **MARCO METODOLÓGICO**

En este capítulo se plantean los pasos a seguir con el fin de evaluar la variable en estudio Factores Estresante en el desempeño laboral.

La estructura teórica práctica de la investigación requiere de la certificación de un diseño que determine el orden lógico y secuencial de las diferentes partes del estudio, que consta de cuatro partes: la planificación, el marco teórico, el criterio metodológico y los criterios técnicos.

Con la idea de avanzar en una conceptualización multidimensional del estrés laboral, se tomó como base la teoría transaccional del Estrés de Lazarus; el modelo permite caracterizar al estrés como un estado psicológico de la persona y define para su estudio tres componentes sistémicos: los estresores, los indicadores del desequilibrio sistémico o situación estresante y las estrategias de afrontamientos.

A continuación se desarrollan los criterios metodológicos, en el cual se precisa el tipo de investigación, la población y la muestra, las técnicas de recolección, el procedimiento de validación y las técnicas para el análisis de los datos obtenidos en la aplicación del instrumento.

#### **Tipo de estudio.**

Esta investigación es de tipo descriptivo, porque determina la situación de las variables tal como se presenta en la investigación.

Según Arias, F. (1999):

Consiste en la caracterización de un hecho, fenómeno o grupo con el fin de establecer su estructura o comportamientos. Los estudios descriptivos miden de forma independiente las variables, y aún cuando no se formulen hipótesis, las primeras aparecerán enunciadas en los objetivos de investigación. (p. 48)

Desde esta perspectiva, el diseño de la investigación según el marco donde se desarrolle, es de campo, debido a que se realizará la observación directamente a los sujetos objetos del estudio en su ambiente, puede asumirse al respecto, según su alcance temporal, que es transversal (seccional), referido al estudio de las variables simultáneamente en un tiempo y espacio específico.

## **Sujetos**

### **Población y Muestra.**

Tamayo (1997), define la población como “...personas o elementos cuya situación se está estudiando” (p. 220)

Conviene destacar al respecto que para Polit, D. y Hungler, B. (2000), el término población denota “el conjunto o totalidad de los objetos, sujetos o miembros que cumplen con un conjunto determinado de especificaciones” (p. 38). La población es de tipo heterogénea, ya que está conformada por el personal de enfermería de este centro de salud.

La población en estudio que se consideró en esta investigación estuvo constituido por 45 profesionales de enfermería constituida por 30 Técnicos

Superior en Enfermería y 15 Licenciados en Enfermería que laboran en la Unidad de Emergencia de Adulto del Complejo Hospitalario “Ruiz y Páez” de Ciudad Bolívar Estado Bolívar, durante el tercer trimestre del año 2008.

### **Instrumento.**

En este sentido, Arias, F (1999), “los instrumentos son los medios materiales que se emplean para recoger y almacenar la información” (p. 55). La selección de estos instrumentos permitió la recolección de datos cumpliendo un doble propósito. En primer lugar, garantizar la constancia del proceso de medición, aspecto importante para la validez interna, y en segundo lugar, facilitar la tabulación y análisis de los datos recolectados.

Para obtener información de los sujetos en estudio, se tomó como método la encuesta. Al respecto de la encuesta, Arias, F. (1999), expone: “Método o técnica que consiste en obtener información acerca de un grupo de individuos. Puede ser oral (entrevista) o escrita (cuestionario)” (p. 78).

Arias, F. (1999), señala que el cuestionario es un “formato que contiene una serie de preguntas en función de la información que se desea obtener, y que se responde por escrito” (p. 78).

El instrumento que orientó el cuestionario requirió de un formulario organizado en ítems de preguntas cerradas, de acuerdo a una escala de tipo Lickert, con ponderación que va del uno al cuatro, correspondiendo el máximo porcentaje a la respuesta de valencia positiva y el mínimo a la negativa respectivamente, dirigidas a detectar las variables dependiente: factores estresantes en el desempeño laboral.

## **Descripción de lo Instrumentos**

El instrumento es formado por dos partes, una donde se recogen los datos descriptivos de la muestra del estudio: sexo, edad, estado civil, número de hijos que viven y dependen del trabajador, y los años dedicados a la profesión, además los años que tienen trabajando en el servicio de emergencia de adultos del Hospital Ruiz y Páez.

En la segunda parte se encuentra una serie de ítems que describen situación de malestar para los trabajadores, como ya se dijo con una escala de Liker que desde ningún malestar, escaso malestar, mediano y excesivo malestar.

El instrumento es realizado en Argentina por Leibovish y Schufel 1999 y realizada su confiabilidad y validez en Venezuela por Lombardi 2004.

Se escoge este instrumento por ser un amplio caso en nuestro país desde el año 2003, en que se aplicó en una muestra de profesionales de enfermería de UCI del Hospital Vargas de Caracas, lográndose su validación y confiabilidad.

### **Validez y Confiabilidad.**

Pineda, E. y otros (1994), señala que la validez “es una característica importante que deben poseer los instrumentos de medición, entendida como el grado en que un instrumento logra medir lo que se pretende medir” (p. 140).

Conviene destacar al respecto que Betancourt, L. y otros (1995), refiere que “la confiabilidad es la capacidad del instrumento para arrojar datos o mediciones que correspondan a la realidad que se pretende conocer, o sea, la exactitud de la medición, así como a la consistencia o estabilidad de la medición en diferentes momentos” (p. 211).

Para determinar la confiabilidad, se realizó un estudio piloto, aplicando dicho cuestionario a personas, con características similares a la muestra en estudio.

Para determinar la confiabilidad de los instrumentos que se elaboraron se utilizó el método del coeficiente Alpha de Crombach. Se aplicarán pruebas pilotos a cinco profesionales de enfermería de la institución seleccionada.

En este orden de ideas, la confiabilidad permitió determinar el grado en que la aplicación de los instrumento seleccionados produce resultados consistentes, por lo cual, luego de aplicar la prueba piloto se verificó que el coeficiente sea positivo superior a 0,79 o más para cada uno de los casos.

La validez es un elemento fundamental que garantiza que el instrumento sea de calidad en la recolección de los datos .

Respecto a la validez, Ander-Egg 1994): “Consiste en captar de manera significativa en un grado de exactitud suficiente y satisfactorio , aquello que es objeto de la investigación...un instrumento es válido, si lo datos obtenidos se ajustan a la realidad son distorsión de los hechos.”(p.77)

Para probar la confiabilidad, durante la recolección de los datos se tuvieron en cuenta los tipos de respuesta que los participantes dieron al conjunto de ítems que mide la misma variable, repreguntando cada vez que fue necesario, para asegurarnos así la comprensión y claridad de las respuestas.

Además se aplicaron los métodos estadísticos de confiabilidad a los instrumentos que se estaban aplicando por primera vez, en nuestro país con la finalidad de determinar la adecuación de estos instrumentos.

Impacto de Malestar percibido en el ámbito Laboral (IMPAL), era claros y de fácil comprensión para la población en estudio.

Una vez aplicados los instrumentos se procedió al calculo del  $\alpha$  de Cronbach y los resultados obtenidos 0,79 permitieron concluir la confiabilidad respectiva.

### **Interpretación de alfa de Cronbach**

ESCALAS	CATEGORIAS
0 a 0,20	Muy baja
0,21 a 0,40	Baja
0,41 a 0,60	Moderada
0,61 a 0,80	Alta
0,80 a 1.00	Muy Alta

Fuente: Evaluación de los aprendizajes (Pérez, G. 1981)

Paredes Y., Rodríguez B. y Silva, E. (203).

Los Resultados de este estudio piloto permitieron concluir que los instrumentos contruidos para la presente investigación son confiables con los criterios de validación necesaria.

<

### **Normas de aplicación.**

En primer lugar se realizó una entrevista con los supervisores del Servicio de Emergencia de Adultos con la finalidad de motivar al personal de enfermería a participar de forma voluntaria en la investigación.

Con la finalidad de lograr tales propósitos, en la obtención de datos se utilizó la técnica de: a) Encuesta en su modalidad escrita tipo cuestionario, con la finalidad de obtener información de los sujetos involucrados en el estudio, la cual es proporcionada por ellos mismos, en base a sus opiniones, y clasificación del malestar percibido.

Finalmente, a través de las técnicas y los instrumentos respectivos se recolectará la información, con la finalidad de identificar y ahondar en la problemática planteada.

### **Procesamiento de la Información**

Para contabilizar los datos obtenidos se utilizó el sistema de tabulación manual, la cual es considerada por Best, W. (1994), como “la interpretación de los datos que consiste en la observación y descripción de las características y propiedades de objetos o hechos con el propósito de descubrir relaciones entre variables” (p. 185). De esta manera, una vez que los datos se han codificado y transferido a cuadros de frecuencia simple, se procede a su análisis de forma porcentual.

La codificación es un procedimiento técnico, por el que se le asignó, a cada una de las categorías del cuestionario números o signos correlativos que faciliten el recuento o tabulación de los datos.

Para el proceso de codificación de los datos Sabino (2000) señala: “La codificación es un procedimiento que tiene por objeto agrupar numéricamente los datos que se expresan en forma verbal para poder luego operar con ellos como si se tratara, simplemente, de datos cuantitativos. La cuantificación de los datos se efectuar mediante los respectivos ítems y sus indicadores.

Para el proceso de codificación se contaron cada uno de los ítems y se agruparon de acuerdo a los indicadores y subindicadores del estudio.

Para la tabulación, Sabino (2002) en relación a la esta especifica: “Significa hacer tablas, listados de datos que los muestren agrupados y contabilizados” (p. 175)

La tabulación de los datos se efectuó de forma manual, mediante una matriz de doble entrada que contenga las preguntas o ítems y sus alternativas de respuesta o indicadores.

## **CAPÍTULO IV**

### **ANÁLISIS DE LOS RESULTADOS**

En esta parte de la investigación se lleva a cabo el análisis de los resultados obtenidos a través de la aplicación de la encuesta a la población objeto de estudio. A tal efecto, comprende como tópico a desarrollar lo relativo al tipo de análisis estadístico y la presentación de los resultados.

#### **Tipo de Análisis**

Se realizó un análisis estadístico descriptivo, puesto que se procedió a reflejar los resultados evidenciados y a establecer las comparaciones con los aspectos planteados en el marco teórico.

#### **Presentación de los Resultados.**

Los datos obtenidos fueron presentados en cuadros de distribución simple, los cuales estuvieron estructurados con la información relativa a los ítems, alternativas y porcentajes de cada uno de los indicadores de la variable en estudio, expresados a través del respectivo instrumento aplicado. Igualmente, estos resultados se presentaron en gráficos de barra, a través de las cuales se pudo evidenciar las tendencias porcentuales para cada una de las alternativas presentadas en el mismo.

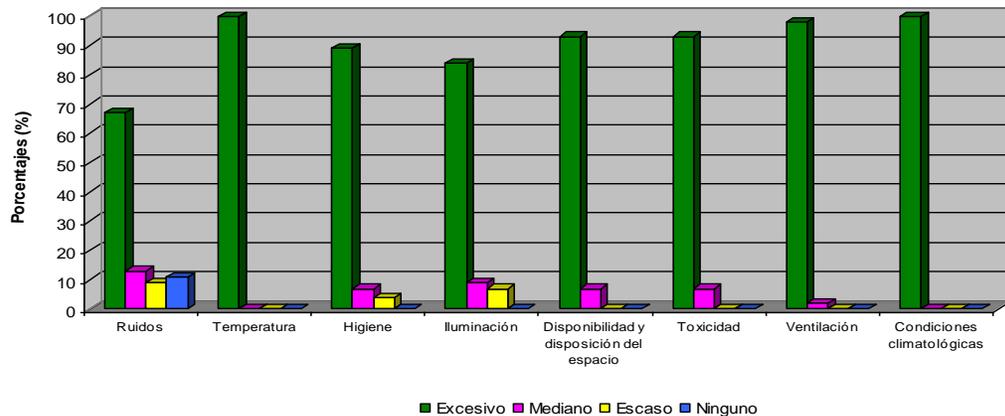
### Cuadro N° 1

Frecuencia absoluta y porcentaje de las respuestas emitida por los profesionales de enfermería encuestados con relación al ambiente físico de trabajo en la Unidad de Emergencia de Adultos del Complejo Hospitalario “Ruiz y Páez” de Ciudad Bolívar, Estado Bolívar. Tercer Trimestre del año 2008.

Ambiente Físico de Trabajo	Excesivo		Mediano		Escaso		Ninguno	
	Fx	%	Fx	%	Fx	%	Fx	%
Ruidos	30	67	6	13	4	9	5	11
Temperatura	45	100	0	0	0	0	0	0
Higiene	40	89	3	7	2	4	0	0
Iluminación	38	84	4	9	3	7	0	0
Disponibilidad y disposición del espacio	42	93	3	7	0	0	0	0
Toxicidad	42	93	3	7	0	0	0	0
Ventilación	44	98	1	2	0	0	0	0
Condiciones climatológicas	45	100	0	0	0	0	0	0

Fuente: Encuesta aplicada

**Grafico N° 1. Frecuencia absoluta y porcentaje de las respuestas emitida por los profesionales de enfermería encuestados con relación al ambiente físico de trabajo en la Unidad de Emergencia de Adultos del Complejo Hospitalario “Ruiz y Páez” de Ciudad Bolívar, Estado Bolívar. Tercer Trimestre del año 2008.**



Fuente: Cuadro N° 1

Análisis:

El 67% de los profesionales entrevistados opinan que en el área de Emergencia sufre de ruidos excesivos, así mismo el 100% opina las condiciones de la temperatura son excesivamente malas, por otra parte el 89% piensa que le falta excesivamente higiene a esta área; el 84 % que no hay buena iluminación en la unidad de emergencia de adulto, el 93 % afirman que la disponibilidad y disposición del espacio es excesivamente poco; el nivel de toxicidad el 93 % piensa que es excesivo de la misma manera el 98 % opina que la ventilación es excesivamente mala, lo que por otro lado influye las condiciones climáticas de acuerdo al 100 % ya que ser esta una ciudad de temperaturas altas el calor en el área llega a ser desagradable.

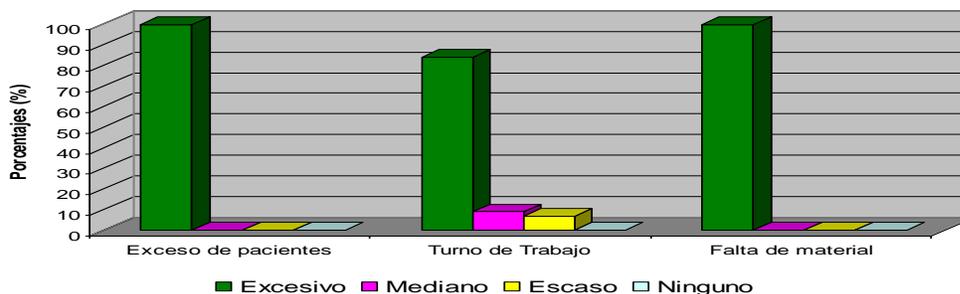
## Cuadro N° 2

Frecuencia absoluta y porcentaje de las respuestas emitida por los profesionales de enfermería encuestados con relación a las Demandas Laborales en la Unidad de Emergencia de Adultos del Complejo Hospitalario “Ruiz y Páez” de Ciudad Bolívar, Estado Bolívar. Tercer Trimestre del año 2008.

Sobrecarga de trabajo	Excesivo		Mediano		Escaso		Ninguno	
	Fx	%	Fx	%	Fx	%	Fx	%
Exceso de pacientes	45	100	0	0	0	0	0	0
Turno de Trabajo	38	84	4	9	3	7	0	0
Falta de material	45	100	0	0	0	0	0	0

Fuente: Encuesta aplicada

Grafico N° 2. Frecuencia absoluta y porcentaje de las respuestas emitida por los profesionales de enfermería encuestados con relación a las Demandas Laborales en la Unidad de Emergencia de Adultos del Complejo Hospitalario “Ruiz y Páez” de Ciudad Bolívar, Estado Bolívar. Tercer Trimestre del año 2008.



Fuente: Cuadro N° 2

## Análisis

El 100% de las profesionales de enfermería opina que tienen exceso de trabajo, debido a la gran cantidad de pasantes, la falta de personal y la poca cantidad de material para realizar sus tareas, todo esto genera malestar y tensión. El 84% opina que el turno de trabajo es excesivo debido a que parte del personal trabaja en otro centro hospitalario y muchas veces faltan al turno o llegan tarde.

### Cuadro N° 3

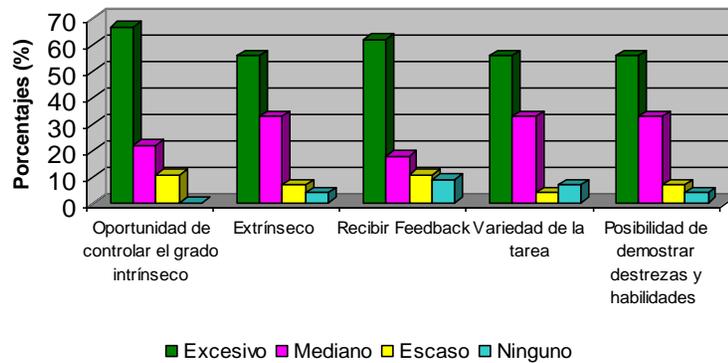
Frecuencia absoluta y porcentaje de las respuestas emitida por los profesionales de enfermería encuestados en relación al Contenido del Puesto de trabajo en la Unidad de Emergencia de Adultos del Complejo Hospitalario “Ruiz y Páez” de Ciudad Bolívar, Estado Bolívar. Tercer Trimestre del año 2008.

Contenido del Puesto de Trabajo	Excesivo		Mediano		Escaso		Ninguno	
	Fx	%	Fx	%	Fx	%	Fx	%
Oportunidad de control intrínseco	30	67	10	22	5	11	0	0
Extrínseco	25	56	15	33	3	7	2	4
Recibir Feedback	28	62	8	18	5	11	4	9
Variedad de la tarea	25	56	15	33	2	4	3	7
Posibilidad de demostrar destrezas y habilidades	25	56	15	33	3	7	2	4

**Fuente:** Encuesta aplicada

### Grafico N° 3

Frecuencia absoluta y porcentaje de las respuestas emitida por los profesionales de enfermería encuestados en relación al Contenido del Puesto de trabajo en la Unidad de Emergencia de Adultos del Complejo Hospitalario “Ruiz y Páez” de Ciudad Bolívar, Estado Bolívar. Tercer Trimestre del año 2008.



Fuente: Cuadro N° 3

### Análisis

De las profesionales de Enfermería el 67% opina que en cuanto al contenido del puesto de trabajo de forma excesiva no tienen oportunidad de dominar todas las tareas que tienen que realizar. El 62% no recibe feedback, el 56% no tienen posibilidad de demostrar destrezas y habilidades en forma excesiva, y refieren que les molesta excesivamente el no poder opinar sobre sus roles.

**Cuadro N° 4**

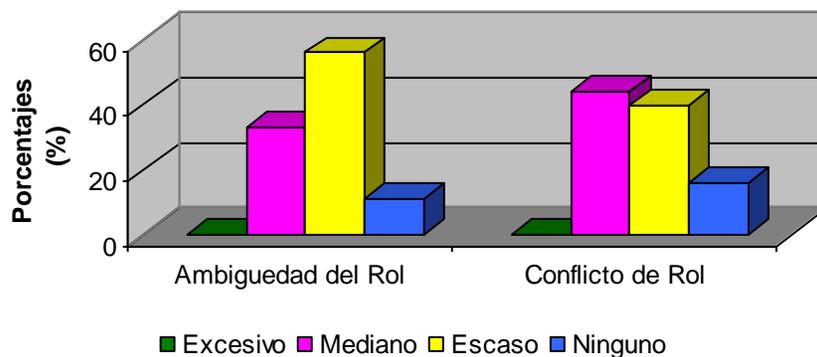
**Frecuencia absoluta y porcentaje de las respuestas emitidas por los profesionales de enfermería encuestados con relación a Desempeños de Roles en la Unidad de Emergencia de Adultos del Complejo Hospitalario “Ruiz y Páez” de Ciudad Bolívar, Estado Bolívar. Tercer Trimestre del año 2008.**

Desempeños de Roles	Excesivo		Mediano		Escaso		Ninguno	
	Fx	%	Fx	%	Fx	%	Fx	%
Ambigüedad del Rol	0	0	15	33	25	56	5	11
Conflicto de Rol	0	0	20	44	18	40	7	16

**Fuente: Encuesta aplicada**

**Grafico N° 4**

**Frecuencia absoluta y porcentaje de las respuestas emitidas por los profesionales de enfermería encuestados con relación a Desempeños de Roles en la Unidad de Emergencia de Adultos del Complejo Hospitalario “Ruiz y Páez” de Ciudad Bolívar, Estado Bolívar. Tercer Trimestre del año 2008.**



Fuente: Cuadro N° 4

## Análisis

El 56% de los profesionales opina que en el desempeño de sus actividades, sienten escasa ambigüedad del rol, es decir no se sabe qué esperan de ellos en trabajo, y esto les causa escaso malestar.

El 44% opina que ellos saben que deben hacer, pero eso también lo hace otra persona y no se sabe a quién le pertenece esa tarea, esta situación produce un mediano malestar.

**Cuadro N° 5**

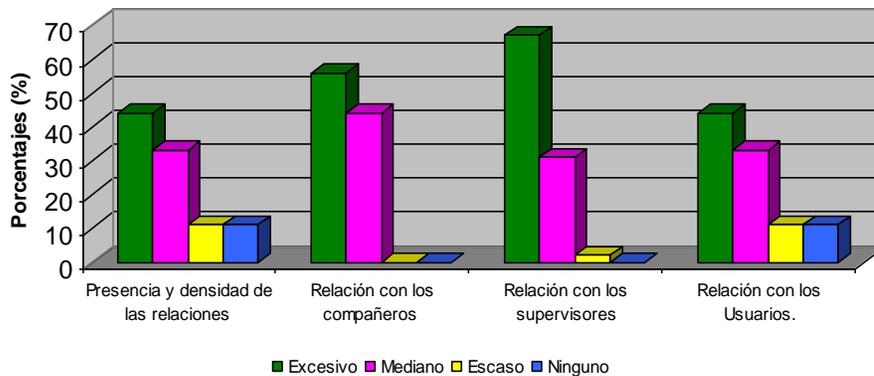
**Frecuencia absoluta y porcentaje de las respuestas emitidas por las enfermeras encuestados con relación a Relaciones Interpersonales en la Unidad de Emergencia de Adultos del Complejo Hospitalario “Ruiz y Páez” de Ciudad Bolívar, Estado Bolívar. Tercer Trimestre del año 2008.**

<b>Relaciones Interpersonales</b>	<b>Excesivo</b>		<b>Mediano</b>		<b>Escaso</b>		<b>Ninguno</b>	
	<b>Fx</b>	<b>%</b>	<b>Fx</b>	<b>%</b>	<b>Fx</b>	<b>%</b>	<b>Fx</b>	<b>%</b>
Presencia y densidad de las relaciones	20	44	15	33	5	11	5	11
Relación con los compañeros	25	56	20	44	0	0	0	0
Relación con los supervisores	30	67	14	31	1	2	0	0
Relación con los Usuarios.	20	44	15	33	5	11	5	11

**Fuente: Encuesta aplicada**

## Grafico N° 5

Frecuencia absoluta y porcentaje de las respuestas emitidas por las enfermeras encuestados con relación a Relaciones Interpersonales en la Unidad de Emergencia de Adultos del Complejo Hospitalario “Ruiz y Páez” de Ciudad Bolívar, Estado Bolívar. Tercer Trimestre del año 2008.



### Fuente: Cuadro N° 5

#### Análisis.

El 44% de las profesionales opina que hay una excesiva presencia y densidad de las relaciones. Puede relacionarse y existe la posibilidad de ello en el trabajo. El 56% de las profesionales opina que las relaciones con los compañeros les causa malestar excesivo porque no comparten las labores y se pueden sentir sobrecargados y estresados.

El 67% opina les causa malestar, porque no reciben la ayuda correspondiente al realizar las tareas, cuando falta personal no colaboran en la unidad, lo cual hace pensar que la supervisora nos los apoya.

El 44% opina que la relación con los usuarios es excesivamente buena ya que uno se debe a ellos y al brindarle empatía y buena atención existen una buena relación.

### Cuadro N° 6

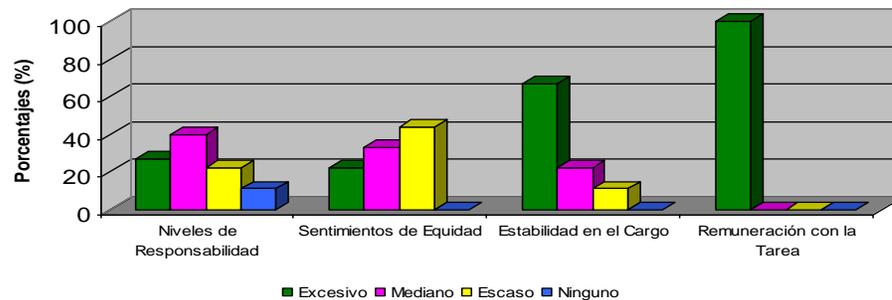
Frecuencia absoluta y porcentaje de las respuestas emitida por los profesionales de enfermería encuestados con relación al Desarrollo de la Carrera en la Unidad de Emergencia de Adultos del Complejo Hospitalario “Ruiz y Páez” de Ciudad Bolívar, Estado Bolívar. Tercer Trimestre del año 2008.

Desarrollo de la Carrera	Excesivo		Mediano		Escaso		Ninguno	
	Fx	%	Fx	%	Fx	%	Fx	%
Niveles de Responsabilidad	12	27	18	40	10	22	5	11
Sentimientos de Equidad	10	22	15	33	20	44	0	0
Estabilidad en el Cargo	30	67	10	22	5	11	0	0
Remuneración con la Tarea	45	100	0	0	0	0	0	0

Fuente: Encuesta aplicada

### Grafico N° 6

Frecuencia absoluta y porcentaje de las respuestas emitida por los profesionales de enfermería encuestados con relación al Desarrollo de la Carrera en la Unidad de Emergencia de Adultos del Complejo Hospitalario “Ruiz y Páez” de Ciudad Bolívar, Estado Bolívar. Tercer Trimestre del año 2008.



Fuente: Cuadro N° 6

## **Análisis**

El 100% de las profesionales opina que les produce malestar tener responsabilidades que no les sean remuneradas, ya que en esta área hay muchas actividades y no reconocen el esfuerzo del trabajador.

En cuanto a la estabilidad el 67% se siente seguro ya que son personal fijo. El 44% opina que les causa escaso malestar el sentirse tratado con desigualdad, ganar poco y trabajar mucho. El 40% opina que las cantidad de obligaciones que se realiza en esta área les causa mediano malestar ya que se tienen muchas responsabilidades.

### Cuadro N° 7

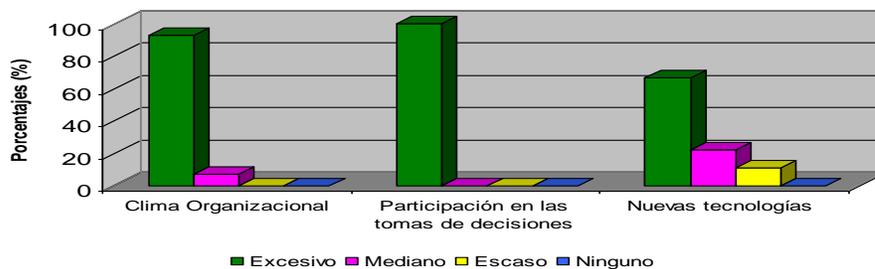
Frecuencia absoluta y porcentaje de las respuestas emitidas por los profesionales de enfermería encuestados con relación a aspectos organizacionales en la Unidad de Emergencia de Adultos del Complejo Hospitalario “Ruiz y Páez” de Ciudad Bolívar, Estado Bolívar. Tercer Trimestre del año 2008.

Aspectos Organizacionales	Excesivo		Mediano		Escaso		Ninguno	
	Fx	%	Fx	%	Fx	%	Fx	%
Clima Organizacional	42	93	3	7	0	0	0	0
Participación en las tomas de decisiones	45	100	0	0	0	0	0	0
Nuevas tecnologías	30	67	10	22	5	11	0	0

Fuente: Encuesta aplicada

### Grafico N° 7

Frecuencia absoluta y porcentaje de las respuestas emitidas por los profesionales de enfermería encuestados con relación a aspectos organizacionales en la Unidad de Emergencia de Adultos del Complejo Hospitalario “Ruiz y Páez” de Ciudad Bolívar, Estado Bolívar. Tercer Trimestre del año 2008.



Fuente: Cuadro N° 7

## **Análisis**

El 93% de las profesionales opina que se trata de mantener la armonía y equidad entre las compañeras, pero les causa malestar el no lograrlo.

El 100% opina que no les consulta y no hay participación del personal en las tomas de decisiones.

El 67% opina en cuanto a las nuevas tecnología que estas nuevas situaciones les causa malestar tener que aprender a usarlas.

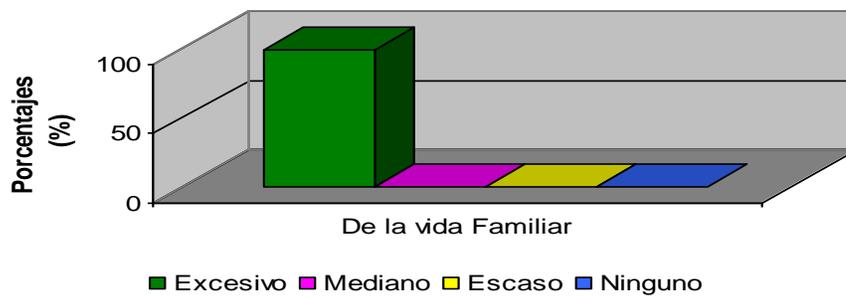
**Cuadro N° 8**

**Frecuencia absoluta y porcentaje de las respuestas emitidas por los Profesionales de enfermería encuestados con relación a los eventos extralaborales en la Unidad de Emergencia de Adultos del Complejo Hospitalario “Ruiz y Páez” de Ciudad Bolívar, Estado Bolívar. Tercer Trimestre del año 2008**

Eventos de la Vida Familiar	Excesivo		Mediano		Escaso		Mediano	
	Fx	%	Fx	%	Fx	%	Fx	%
De la vida familiar	45	100	0	0	0	0	0	0

**Fuente: Encuesta aplicada**  
**Gráfico N° 8**

**Frecuencia absoluta y porcentaje de las respuestas emitidas por los Profesionales de enfermería encuestados con relación a los eventos extralaborales en la Unidad de Emergencia de Adultos del Complejo Hospitalario “Ruiz y Páez” de Ciudad Bolívar, Estado Bolívar. Tercer Trimestre del año 2008**



**Fuente: Cuadro N° 7**

**Análisis.**

El 100% de las profesionales entrevistados opinan que tienen excesivo malestar por no poder ocuparse de la familiar, ya que trabajan sobretiempo.

## **Análisis de los Resultados**

Con los resultados obtenidos, podemos decir que la emergencia de adultos del Hospital Ruiz y Páez, no cuenta con un óptimo ambiente físico para desarrollar sus tareas y habilidades, ya que existen excesivos ruidos, la temperatura y la higiene es excesivamente mala. De igual forma no cuentan con una buena iluminación ni con los espacios adecuados para realizar sus labores.

Con respecto a la sobrecarga de trabajo, existe un excesivo aumento de trabajo, poco personal y falta de material, con esto se hace difícil al personal de enfermería atender al gran número de pacientes que acuden a este servicio, trayendo como consecuencia malestar y tensión a sus trabajadores.

Con relación al puesto de trabajo, los profesionales de enfermería no tienen la oportunidad de dominar todas las tareas, no reciben feed back y no tienen oportunidad de mostrar destrezas y habilidades, los cuales les molesta el no poder opinar sobre sus roles.

Con respecto al desempeño de sus actividades, ellos refieren que sienten escasa ambigüedad de rol, es decir no saben que esperan de ellos en el entorno laboral.

En cuanto a las relaciones interpersonales, aquí el personal opina que sí existe presencia y densidad con las relaciones, que causa malestar excesivo porque no comparten las labores, ya que al no tener ayuda trabajan el doble.

En el desarrollo de la carrera los profesionales de enfermería opinan que les producen malestar tener responsabilidades, ya que no se les reconoce sus labores a pesar de seguir profesionalizándose.

Por otro lado tenemos que, los profesionales de enfermería tratan de mantener la equidad y armonía entre sus compañeros, y esto a su vez les causa malestar el no poder lograrlo, trayendo como consecuencia apatía y no participación en la toma de decisiones.

Por último, los profesionales de enfermería sienten excesivo malestar por el exceso de trabajo que tienen que realizar, ya que por esto no les da tiempo ocuparse de su familia.

## **CAPITULO V**

### **CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES**

En este capítulo se presentan las conclusiones a las que se llega una vez analizados los datos obtenidos en esta investigación, así como a las recomendaciones que de estas se desprendan.

#### **Conclusiones.**

De acuerdo a los objetivos propuestos, al realizar las investigaciones hemos logrado demostrar que los profesionales de enfermería que laboran en el área de emergencia, reconocen los eventos estresores que las afecta.

Con respecto al ambiente físico laboral las profesionales de enfermería opinan que las condiciones ambientales no son las adecuadas para realizar sus actividades, ya que existe ruidos excesivos, así como la temperatura, la higiene e iluminación.

La disponibilidad y disposición de espacio es poca, de la misma manera el nivel de toxicidad excesiva, la ventilación es excesivamente mala, por otro lado las condiciones climáticas influyen mucho ya que por ser esta una unidad de temperaturas altas el calor en esta área llega a ser desagradable.

Las profesionales de enfermería tienen una sobrecarga de trabajo, debido al exceso de pacientes, falta de personal y poca cantidad de material, todo esto le genera malestar y tensión.

En cuanto al contenido del puesto de trabajo las profesionales de enfermería, no tienen oportunidad de dominar todas las tareas que tienen

que realizar, no reciben feedback y les molesta excesivamente el no poder opinar sobre sus roles.

Las profesionales de enfermería sienten que tienen poca ambigüedad del rol, pues no saben que esperan de ellas.

Las relaciones con las compañeras es muy mala, de igual forma con las supervisoras, porque no colaboran ni prestan la ayuda correspondiente.

Con relación a los niveles de responsabilidad les molesta trabajar mucho y recibir poca remuneración. También el clima organizacional es excesivamente malo por cuanto no existe la armonía ni equidad. En cuanto a las nuevas tecnologías, opinan que no se ajusta y les produce malestar tener que aprender a usarlas.

En cuanto a las relaciones familiares opinan que no tienen tiempo, para dedicarles a sus hijos, esposos como ellas quisieran.

### **Recomendaciones**

Se recomienda a los profesionales de enfermería de la institución, particularmente a las que laboran en la Unidad de Emergencia de Adultos lo siguiente:

Procurar mantener organizado el espacio de trabajo, ordenando adecuadamente los equipos y materiales a utilizar, para estar cómodos en el momento de cumplir con sus labores y exigiendo las condiciones mínimas para cumplir con él.

Organizar el tiempo de trabajo, para que puedan realizar todas las actividades sin apresurarse, sin sentirse sobrecargado e informar a las autoridades para que sea asignado el número de personal que se atienden capaz y acorde con el área.

Mejorar las relaciones interpersonales –cultivando la amistad y la colaboración- para disponer de un ambiente de trabajo cordial y positivo.

Buscar la implementación de talleres que permitan aprender a controlar el cuerpo y la mente, mediante una actitud asertiva y, por medio de ejercicios de relajación y respiración.

Realizar durante sus tiempos libres actividades de recreación y descanso, que favorezcan articulaciones familiares de manera que éstos puedan apoyar al profesional evitando mayores causas de estrés.

## REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS

- Arias, F. G. (1999). El proyecto de investigación. Guía para su elaboración. 3ª edición. Editorial Episteme. Caracas – Venezuela.
- Arcila, D., Cervantes, M y Contreras, C. (1999) Estrés laboral de las enfermeras, área de emergencia del Centro Medico "Dr. Rafael Guerra Méndez". Valencia, Estado Carabobo. Tesis de grado. Universidad de Carabobo. Valencia.
- Balestrini Acuña, M. (1998) Como se elabora el proyecto de investigación. 2da. Edición. BL Consultores Asociados, Servicio Editorial. Caracas.
- Barreto, P (2004) "Estrés en el personal de Enfermería del Hospital Central de Maracay". Tesis de grado.
- Best, W. (1994). Metodología de la Investigación. Barcelona, España. Editorial Bolsillo.
- Betancourt, L., y otros (1995). Metodología de la Investigación. 5ª edición.
- Campos, M. A. (2006). Causas y efectos del estres laboral". San Salvador: Universidad de El Salvador, Escuela de Ingeniería.
- Canales, M. (1998). Metodologías de Investigación Social. Santiago de Chile: LOM.
- Chiavenato I (1995). Recursos humanos. S. Paulo: Editora Atlas.
- Callista Roy (1999). Introduction to Nursing: an Adaptation Model 2º ed. Connecticut: Apleton & Lange. p. 41 -540.
- Daza, F. M. (1992) El estrés: proceso de generación en el ámbito laboral. Centro Nacional de Condiciones de Trabajo. Madrid.
- Doval, Y., Moleiro, O., Rodríguez, R. (2004). *Estrés Laboral, Consideraciones Sobre Sus Características Y Formas De Afrontamiento*. Extraído el 02 de marzo, 2006, de [http://www.psicologiacientifica.com/publicaciones/biblioteca/articulos/argonro01\\_1.htm](http://www.psicologiacientifica.com/publicaciones/biblioteca/articulos/argonro01_1.htm)

- Escala, S. E. (2004). *Cómo enfrentarse al Estrés Laboral*. Extraído el 02 de marzo, 2006, de <http://www.ondasalud.com/edicion/noticia/0,2458,235850,00.html>
- Felton J (1998). Burnout as a clinical entity, its importance in health care workers. *Occup Med (Oxf)*.; 48: 237-50.
- Garza, A (2005) "Ansiedad laboral en el personal de Enfermería". Instituto Mexicano de Seguro Social de Monterrey, Nuevo León, México. Tesis de Grado.
- Hernández S., Roberto; Fernández C., Carlos; Baptista L., Pilar (2001). *Metodología de la Investigación*. 2ª edición. Editorial Ultra, S.A. México.
- Herrera, R., y Cassals, M (2005) sobre "Algunos factores influyentes en la calidad de vida laboral de enfermería. Instituto de Medicina Tropical "Pedro Kourí". La Habana, Cuba.
- Kalimo RM, El Batawi A, Cooper CL, eds. (1987) *Psychosocial factors at work and their relation to health*. Geneva: OMS.
- Lazarus R (1993). Why we should think of estrés as a subset of emotion. In: Goldberg L, Brednitz S, editors. *Handbook of Estres, Theoretical and Clinical Aspects*. New York: Free Press;:21-39.
- Leibovich y Schufer (1999). *IMPAL*. Mimeografiado. Facultad de Psicología. Universidad de Buenos Aires. Argentina.
- Lombardi M.A. (2004). *Estrategias de afrontamiento como factor predilectos del Síndrome de Burnel*. Mimeografiado. Facultad de Medicina. UCV.
- Mc Grath (1999). *Stress and behaviour in organizations*. En: M.D. Dunette (ed). *Handbook of industrial and organizational psychology*. Chicago, Rand McNally.
- Martos Medina, J. A. (1997) *Guía para la prevención del estrés laboral*. Sindicato de Enfermería de España Madrid.
- Melgosa, J. (1999). *Sin Estrés* (1ª. ed.). España: Editorial SAFELIZ, S.L.
- OIT (1996). *La Prevención del estrés en el trabajo. Condiciones de trabajo*. 8 Recopilación. Madrid. Instituto Nacional de Seguridad e Higiene en el Trabajo.

- Organización Mundial de la Salud (1999). La organización del trabajo y el estrés. Nueva York.
- Ovalles, T (2002) Estrés en las enfermeras y área quirúrgica del hospital José A. Vargas de La Owallera, Municipio Libertador. Estado Aragua, aplicando la teoría de Imogene King. Tesis de Grado
- Paredes Y., Rodríguez V. y Silva, E. (2003). Eventos estresores y alteraciones gastrointestinales en el personal de enfermería del Hospital Vargas. Mimeografiado. TEG. UCV.
- Pérez, R (2004) "Alteraciones psicosomáticas asociadas por las jornadas de trabajo nocturno y su Influencia en el Rendimiento Académico de los Estudiantes del 2do y 3er año de la Carrera de Enfermería de la Universidad de Carabobo". Tesis de Grado
- Pineda, Elia B.; Alvarado de Eval L.; Hernández de C. Francisca (1994). Metodología de la Investigación. 2ª edición. Organización Panamericana de la Salud.
- Polit, F. (2000). Investigación Científica en Ciencias de la Salud. 6ª edición. Editorial Mc Graw – Hill Interamericana.
- Polit, F. y Hungler, B. (2000). Investigación científica en ciencias de la salud. 6ª edición. Editorial Mc Graw – Hill Interamericana.
- Pose, G. (2005). Estrés En La Evaluación Institucional. Extraído el 06 de abril, 2006, de <http://evaluacioninstitucional.idoneos.com/index.php/345577>
- Peiró J. M (1993).Desencadenantes del estrés laboral. Salamanca: Endema;
- Peiró J M, (1993).Estrés Laboral y su control. Madrid: Endema.
- Rodríguez, A (1993) "Jornada de trabajo nocturno y las alteraciones fisiológicas que presentan los profesionales de enfermería de atención directa del Hospital Universitario Ángel Larral de de Valencia" Tesis de Grado
- Sabino, C. (2002) El proceso de Investigación. Venezuela: Panapo.
- Santos, J. A. (2004). Manual: Motivación y Adaptación Ocupacional. Motal. San Salvador, El Salvador: Acción Consultores.

- Santos, J. A. (2005). Manual: PRANES. San Salvador, El Salvador: Acción Consultores.
- Santos, J. A. (2006), Retcambio: Un Contrafuego De Posibilidades. San Salvador, El Salvador: Acción Consultores.
- Slipak, O. (2001) Estrés laboral. Alcmeon 19 (Revista). Barcelona.
- Slipack, O. E. (1996). *Estrés Laboral*. Extraído el 02 de marzo, 2006, de [http://www.drwebsa.com.ar/aap/alcmeon/19/a19\\_03.htm](http://www.drwebsa.com.ar/aap/alcmeon/19/a19_03.htm)
- Selye H. (1976). The estrés of life. New York: Van Nostrand Reinold;
- Selye H. (2001). Stress and Disease: The Contributions of Hans Selye to: Neuroimmune Biology.
- Simón García M, Blesa Malpica AL, Calvo Gutierro M, Bermejo de Pablos C, Gómez de Enterría M (1996). Estresores laborales y satisfacción en la enfermería de una unidad de críticos clínicos. Madrid: San Carlos;
- Simonovis, R. J . (2001). Normas para la elaboración y presentación de los trabajos especiales de grado. FUNDACA. Los Teques - Venezuela.
- Sindicato de Enfermeras de España (SATSE). *Prevención del Estrés Laboral*. Extraído el 02 de marzo, 2006, de [http://geosalud.com/Salud%20Ocupacional/estres\\_laboral.htm](http://geosalud.com/Salud%20Ocupacional/estres_laboral.htm)
- Tamayo y Tamayo, M. (1998) El proceso de la investigación científica. 3ª. Edición. Limusa Noriega Editores. México.
- Villalobos, J. (1999). *Estrés Y Trabajo*. Extraído el 02 de marzo, 2006, de [http://www.medspain.com/n3\\_feb99/stress.htm](http://www.medspain.com/n3_feb99/stress.htm)
- Villafranca de Alemán, D. (1996). Metodología de la Investigación. 2ª edición. FUNDACA. Estado Miranda - Venezuela.

# **ANEXOS**

**UNIVERSIDAD CENTRAL DE VENEZUELA  
FACULTAD DE MEDICINA  
ESCUELA EXPERIMENTAL DE ENFERMERIA**

**PRESENTACION**

El presente instrumento tiene el objetivo de determinar los eventos estresares en el profesional de enfermería que labora en la Unidad de Emergencia de Adultos del Complejo Hospitalario “Ruiz y Páez” de Ciudad Bolívar, Estado Bolívar, como parte de la investigación que realizan las T.S.U. Gutiérrez Raquel y Salazar Flor, para optar al título de Licenciada en enfermería.

El Instrumento consta de dos partes A y B. La parte A esta relacionada con los datos demográficos y la Parte B se presentan una serie de enunciados para que usted identifique cual se le ha causado malestar con mayor frecuencia en los últimos seis meses.

La información suministrada por usted será tratada con la mayor privacidad y solo será utilizada con fines de esta investigación.

Gracias por tu colaboración

Atentamente

Gutiérrez Raquel.  
Salazar Flor.

## **INSTRUCCIONES GENERALES**

El referido cuestionario está estructurado de la siguiente manera:

Primera parte, por datos de identificación, marque con una equis (X) la alternativa correspondiente a su respuesta, y escriba la edad en años cumplidos. En profesión, escriba la profesión que tiene, y seguidamente, nombre el oficio que desempeña actualmente. Por último, el nivel académico alcanzado por Usted; así como el nombre de la localidad y la fecha en que está dando respuesta a las preguntas.

Segunda parte, se refiere a las afirmaciones

Marque con una "X" la alternativa que exprese con exactitud su opinión (seleccione una solamente).

Lea cuidadosamente las partes que conforman este cuestionario, si presenta alguna duda, solicite que le sea aclarada por la persona responsable de esta actividad. La información por usted suministrada tiene carácter confidencial y no es necesaria su firma, o nombre y apellidos.

Por su colaboración y atención, muchas gracias.

Atentamente,

Las autoras

## PARTE A

### DATOS DEMOGRAFICOS.

A continuación se Presentan una serie de preguntas relacionadas con sus datos personales a los cuales marcará con una X la respuesta que usted considere indicada.

#### 1. Edad:

- 20 – 25 años
  - 26 – 30 años
  - 31 – 35 años
  - 36 40 años
  - 41 o mas
- |  |
|--|
|  |
|  |
|  |
|  |
|  |

#### 2. Sexo:

- Femenino
  - Masculino
- |  |
|--|
|  |
|  |

#### 3. Estado Civil:

- Soltero
  - Casado
  - Concubinato
  - Divorciado o Separado
  - Viudo
- |  |
|--|
|  |
|  |
|  |
|  |
|  |

#### 4. Numero de hijos que depende de Usted:

- 1 – 3 hijos
  - 4 – 6 hijos
  - 7 ó más hijos
- |  |
|--|
|  |
|  |
|  |

#### 5.- Preparación Académica:

- Bachiller Asistencial
  - TSU
  - Licenciada
- |  |
|--|
|  |
|  |
|  |

5. Años de Servicios:

- En la Profesión \_\_\_\_\_años,\_\_\_\_\_ Meses
- En la Unidad de \_\_\_\_\_años\_\_\_\_\_Meses

## PARTE B

### EVENTOS ESTRESARES EN EL ÁMBITO LABORAL

En relación a su trabajo le solicitamos señalar los eventos que le producen malestar o estrés. Marque con una X en el casillero correspondiente solamente aquellos que realmente le suceden y producen malestar (excesivo – mediano- escaso, ningún). Si Ud tiene dos empleos, por favor piense en el que trabaja más hora

Ítems a Evaluar	Excesivo	Mediano	Escaso	Ningún
1. Tener poca/ excesiva luz				
2. No tener Refrigeración				
3. Mala ventilación, falta Aire				
4. No tener suficiente espacio propio				
5. Excesivo ruido				
6. Malas condiciones de higiene				
7. Altos niveles de humedad				
8. Trabajar en forma aislada				
9. Exposición a Sustancias Tóxicas				
10. Exposición a olores desagradables				
11. Sentir que se me exige demasiado				
12. La excesiva competencia entre los compañeros				
13. Tener que estar constantemente pensando en escalar posiciones				
14. No utilizar al máximo mis habilidades				
15. La Inseguridad por la Inestabilidad en el puesto				
16. Las diferencias de opiniones con la gente con la que trabajo				
17. La falta de solidaridad entre los compañeros				
18. Hacer de manera igual la misma tarea todos los días				
19. Hacer tareas muy variadas				
20. La cantidad de tramites diario				
21. Tener un sueldo que no esté de acuerdo con la responsabilidad.				
22. No contar con los recursos necesarios para hacer mi trabajo.				
23. Sentir que toda la Responsabilidad recae sobre mi				
24. Que no me paguen las horas extras				

Ítems a Evaluar	Excesivo	Mediano	Escaso	Ningún
25. Realizar tareas para las cuales nunca fui preparado				
26. Tener un cronograma de trabajo irregular.				
27. La rotación del personal entre los diferentes sectores				
28. Que no se exija cumplir el horario				
29. No poder elegir el periodo de vacaciones				
30. Tener un horario rotativo				
31. Tener un horario muy extenso				
32. No poder organizar mi propia tarea				
33. Trabajar con plazos muy ajustados				
34. Sentir que " la vida de uno" pertenece a la empresa				
35. La imposibilidad de dialogar con mis superiores				
36. La tensión en la relación con los jefes				
37. La tensión en la relación con los subordinados				
38. No sentirme preparado para los rápidos cambios				
39. Tener que luchar con la ineficacia de otros sectores				
40. Estar en una empresa que no se actualiza				
41. No tener participación en la toma de decisiones				
42. Mis superiores solo me marcan mis errores				
43. Cuando mi superior pide una cosa pero realmente quiere otra				
44. Adaptarme a las conductas personales apropiadas para mi trabajo (vestimenta, relaciones interpersonales, etc)				
45. No entender claramente como quieren que emplee mi tiempo				
46. no conocer los criterios con los que se me evalúa				
47. El conflicto entre lo que mi empleador espera que haga y lo que yo creo que es correcto o apropiado.				
48. Que no se pongan de acuerdo respecto de lo que debo hacer.				
49. No saber quien manda realmente en mi trabajo				
50. Tener responsabilidad por las actividades que realizan quienes trabajan conmigo				

51. No estar de acuerdo con la manera como se manejan las cosas				
52. La corrupción que existe en mi lugar de trabajo				
53. Tener que aprender a usar la computadora				
54. No sentirme preparado para las nuevas tecnologías				
55. Tener que llevar trabajo a casa				
56. Tener varios empleos a la vez				
57. No saber cuál es mi tarea específica				
58. No sentirme comprometido con la tarea que realizó				
59. No poder aplicar todos mis conocimientos				
60. No sentirme útil en el trabajo				
61. Tener que relacionarme todos los días con personas muy diferentes (por ej, usuarios)				
62. no poder actualizar mis conocimientos en relación al trabajo				
63. Tener que verme obligado a maltratar a los usuarios				
64. Saber que no “crezco” a nivel personal				
65. Tener que ser la “cara visible” de la empresa				
66. No poder ocuparme de mi familia				
67. Estar aburrido de mi trabajo				
68. No saber que debo hacer para progresar				
69. Frente a varias tareas, no saber por cual comenzar				
70. No sentirme orgulloso de lo que hago para ganarme la vida				
71. Tener lealtades hacia diferentes grupos o personas en mi trabajo				
72. No sentirme parte del éxito de mi empleador				
73. Perder tiempo con problemas que otras personas me traen				
74. Saber que mis errores pueden influir negativamente sobre los demás				
75. Que no me gusten mis compañeros de trabajo				