



UNIVERSIDAD CENTRAL DE VENEZUELA  
FACULTAD DE MEDICINA  
ESCUELA DE ENFERMERÍA



**FACTORES ESTRESORES EN LOS PROFESIONALES DE ENFERMERÍA QUE  
LABORAN EN EL HOSPITAL MATERNO INFANTIL DEL ESTE  
"DR. JOEL VALENCIA PARPARCEN"  
EN EL PRIMER TRIMESTRE DE 2011**

**Tutora:**

Dra. María Antonieta Lombardi

**Autoras:**

López Kharina C.I. 17.610.018

Rodríguez Gloria C.I. 19.201.310

Caracas, 2011

UNIVERSIDAD CENTRAL DE VENEZUELA  
FACULTAD DE MEDICINA  
ESCUELA DE ENFERMERÍA

**FACTORES ESTRESORES EN LOS PROFESIONALES DE ENFERMERÍA QUE  
LABORAN EN EL HOSPITAL MATERNO INFANTIL DEL ESTE  
“DR. JOEL VALENCIA PARPARCEN”  
EN EL PRIMER TRIMESTRE DE 2011**

(Trabajo presentado ante la Universidad Central de Venezuela para optar al Título de Licenciadas en Enfermería)

**Tutora:**

Dra. María Antonieta Lombardi

**Autoras:**

López Kharina C.I. 17.610.018

Rodríguez Gloria C.I. 19.201.310

Caracas, 2011

## **APROBACIÓN DEL TUTOR**

En mi carácter de Tutor del Trabajo Especial de Grado presentado por las bachilleres López Kharina C.I. 17.610.018 y Rodríguez Gloria C.I. 19.201.310, para optar al Título de LICENCIADA EN ENFERMERÍA, considero que dicho Trabajo reúne los requisitos para ser sometido a la presentación pública y evaluación por parte del jurado examinador que se designe.

En la Ciudad de Caracas, a los \_\_\_\_\_ del mes de Abril del 2011

---

**Dra. María Antonieta Lombardi**  
**C.I. 3.969.645**

## **AGRADECIMIENTO**

A Dios y a nuestro esfuerzo.

A la Dra. María Antonieta Lombardi, por ser nuestra tutora guía, compartir sus conocimientos y aclararnos en su momento las dudas.

A la Profesora María Del Valle Mata, por ser quien nos ayudó en la primera parte de la realización de esta investigación.

A la institución Universidad Central de Venezuela por darnos la oportunidad de realizar esta parte de nuestras vidas.

A nuestros familiares por su apoyo, colaboración y comprensión.

Y, a todas aquellas personas que de una u otra forma nos colaboraron en la realización de esta carrera.

## INDICE

|                           |      |
|---------------------------|------|
| Aprobación del Tutor..... | iii  |
| Agradecimiento.....       | iv   |
| Lista de tablas.....      | vii  |
| Lista de gráficos.....    | viii |
| Resumen.....              | ix   |
| Introducción.....         | 1    |

### **Capítulo I: El Problema**

|                                 |    |
|---------------------------------|----|
| Planteamiento del Problema..... | 4  |
| Objetivos de la Investigación   |    |
| Objetivo General.....           | 9  |
| Objetivos Específico.....       | 9  |
| Justificación.....              | 10 |

### **Capítulo II: Marco Teórico**

|  |    |
|--|----|
| Antecedentes de la Investigación.....    | 13 |
| Bases Teóricas.....                      | 17 |
| Sistema de Variables.....                | 34 |
| Operacionalización de las Variables..... | 35 |

### **Capítulo III: Marco Metodológico**

|                                 |    |
|---------------------------------|----|
| Tipo de estudio.....            | 39 |
| Diseño de la investigación..... | 39 |

|   |    |
|---|----|
| Población.....                                | 40 |
| Técnica de recolección de datos.....          | 41 |
| Instrumento para la recolección de datos..... | 41 |
| Validez.....                                  | 42 |
| Confiabilidad.....                            | 42 |
| Plan de tabulación y análisis.....            | 43 |

#### **Capítulo IV: Análisis e interpretación de los resultados**

|  |    |
|--|----|
| Presentación de tablas y gráficos..... | 44 |
|--|----|

#### **Capitulo V: Conclusiones y Recomendaciones**

|                      |    |
|----------------------|----|
| Conclusiones.....    | 59 |
| Recomendaciones..... | 61 |

|  |           |
|--|-----------|
| <b>Referencias Bibliográficas.....</b> | <b>62</b> |
|--|-----------|

#### **Anexos**

Instrumento

## LISTA DE TABLAS

### Tabla

- 1 Factores estresantes del medio ambiente físico de trabajo en los profesionales de Enfermería que laboran en el Hospital Materno Infantil del Este “Dr. Joel Valencia Parparcen” Petare 2011 45
- 2 Factores estresantes de las demandas laborales en los profesionales de Enfermería que laboran en el Hospital Materno Infantil del Este “Dr. Joel Valencia Parparcen” Petare 2011 47
- 3 Factores estresantes del contenido del puesto de trabajo en los profesionales de Enfermería que laboran en el Hospital Materno Infantil del Este “Dr. Joel Valencia Parparcen” Petare 2011 49
- 4 Factores estresantes por las relaciones interpersonales en los profesionales de Enfermería que laboran en el Hospital Materno Infantil del Este “Dr. Joel Valencia Parparcen” Petare 2011 51
- 5 Factores estresantes en el desarrollo de la carrera en los profesionales de Enfermería que laboran en el Hospital Materno Infantil del Este “Dr. Joel Valencia Parparcen” Petare 2011 53
- 6 Factores estresantes por las nuevas tecnologías y aspectos organizacionales en los profesionales de Enfermería que laboran en el Hospital Materno Infantil del Este “Dr. Joel Valencia Parparcen” Petare 2011 55
- 7 Factores estresantes de la vida familiar en los profesionales de Enfermería que laboran en el Hospital Materno Infantil del Este “Dr. Joel Valencia Parparcen” Petare 2011 57

## LISTA DE GRÁFICOS

| <b>Gráficos</b>   | <b>Pág.</b> |
|---|-------------|
| 1 Factores estresantes del medio ambiente físico de trabajo en los profesionales de Enfermería que laboran en el Hospital Materno Infantil del Este “Dr. Joel Valencia Parparcen” Petare 2011                   | 46          |
| 2 Factores estresantes de las demandas laborales en los profesionales de Enfermería que laboran en el Hospital Materno Infantil del Este “Dr. Joel Valencia Parparcen” Petare 2011                              | 48          |
| 3 Factores estresantes del contenido del puesto de trabajo en los profesionales de Enfermería que laboran en el Hospital Materno Infantil del Este “Dr. Joel Valencia Parparcen” Petare 2011                    | 50          |
| 4 Factores estresantes por las relaciones interpersonales en los profesionales de Enfermería que laboran en el Hospital Materno Infantil del Este “Dr. Joel Valencia Parparcen” Petare 2011                     | 52          |
| 5 Factores estresantes en el desarrollo de la carrera en los profesionales de Enfermería que laboran en el Hospital Materno Infantil del Este “Dr. Joel Valencia Parparcen” Petare 2011                         | 54          |
| 6 Factores estresantes por las nuevas tecnologías y aspectos organizacionales en los profesionales de Enfermería que laboran en el Hospital Materno Infantil del Este “Dr. Joel Valencia Parparcen” Petare 2011 | 56          |
| 7 Factores estresantes de la vida familiar en los profesionales de Enfermería que laboran en el Hospital Materno Infantil del Este “Dr. Joel Valencia Parparcen” Petare 2011                                    | 58          |



UNIVERSIDAD CENTRAL DE VENEZUELA  
FACULTAD DE MEDICINA  
ESCUELA DE ENFERMERÍA

**FACTORES ESTRESORES EN LOS PROFESIONALES DE ENFERMERÍA QUE  
LABORAN EN EL HOSPITAL MATERNO INFANTIL DEL ESTE  
“DR. JOEL VALENCIA PARPARCEN”  
EN EL PRIMER TRIMESTRE DE 2011**

**Autoras:**

López Kharina C.I. 17.610.018  
Rodríguez Gloria C.I. 19.201.310

**RESUMEN**

El presente trabajo tiene como objetivo determinar los factores estresores en los profesionales de enfermería que laboran en una institución hospitalaria pública (Hospital Materno Infantil del Este), desarrollando el análisis de este fenómeno tanto individual como a nivel grupal. Cada capítulo describe lo referente al desarrollo propio de la investigación tomando los diferentes modelos de teorías descritas en cada uno de los aportes y estudios realizados a los autores escogidos y a la vez la opinión nuestra en relación al tema.

Es una investigación de campo de tipo descriptivo, donde se realizó una encuesta a los profesionales de enfermería que laboran en dicha institución, diseñado por Leibovich de Figueroa y Schufer (1999<sup>79</sup>) de la facultad de psicología de la Universidad de Buenos Aires, y validada en el país por Lombardi, M. A. (2004) que permite evaluar la frecuencia y la intensidad con que los factores estresores se presentan. Para lograr los resultados obtenidos se emplearon técnicas de análisis estadísticos porcentuales.

Los resultados de las encuestas muestran que los factores laborales más relevantes causantes de estrés en estos profesionales de enfermería con intensidad excesivo y mediano fueron los relacionados con el medio ambiente de trabajo en donde se destacó el subindicador ruido con un 75% de las respuestas, mientras para el indicador demandas laborales, en el subindicador sobrecarga de trabajo por falta de material se encuentra con una intensidad excesivo de 56,25% de las respuestas, otro factor estresor a mencionar con intensidad de excesivo es lo referente a los niveles de responsabilidad donde se obtuvo el 62,5%. Es significativo que el subindicador remuneración no produjo malestar.

## INTRODUCCIÓN

El estrés laboral en el profesional de Enfermería es un aspecto de interés por el efecto observado en quienes desempeñan una actividad relacionada con la atención y el cuidado de otros. En la actualidad el estrés es uno de los principales padecimientos que afectan al ser humano, presentándose cada vez con más frecuencia y ocasionando consecuencias negativas a nivel físico y psicológico en el individuo; perjudicando así su entorno laboral, ya que puede llevar al deterioro en el desempeño de las actividades.

Anteriormente, las acciones de Enfermería estaban limitadas al cuidado del enfermo, ahora a la par del avance tecnológico se presenta en el medio de la salud importantes innovaciones de las cuales los profesionales deben ser partícipes y actualizarse constantemente, aunado a esto se encuentran sujetos a un conjunto de situaciones y condiciones laborales en los centros de salud que pueden generar estrés en el profesional, que lleva a cabo el rol de cuidador, investigador, educador, orientador, administrador, identificando y solucionando problemas de salud, reales o potenciales en los usuarios; muchas veces en condiciones de alta exigencia física y psicológica. Por tanto, el profesional de Enfermería tiene una elevada tendencia a descuidar su salud y bienestar propio, generando tensión entre las demandas y su capacidad para enfrentarlas.

El profesional de enfermería es representativo de la población en riesgo a desarrollar estrés, ya que se mantienen en un ambiente considerado emocionalmente tóxico y bajo situaciones de interacción con pacientes y familiares que en ocasiones propician el desarrollo de diversos estresores.

La rotación, el ausentismo, los accidentes y la baja productividad ocasionados por un mal ambiente de trabajo, estrés y conflictos de poder son determinantes para que una

empresa y una nación no alcancen el desarrollo económico, el progreso técnico, el incremento de la productividad y la estabilidad social. La identificación y control de los factores psicosociales nocivos en el trabajo ha sido el mayor punto de encuentro entre la Organización Internacional del Trabajo (OIT) y la Organización Mundial de la Salud (OMS) (1984), concluyendo, que para beneficiar a la humanidad se debe proteger la salud y bienestar de los trabajadores y sus familias.

Peiró, J. (1993) refiere con respecto a los desencadenantes del estrés laboral son:

El desajuste entre los requisitos del puesto de trabajo en las organizaciones y las posibilidades de rendimiento de cada sujeto es lo que produce el fenómeno conocido como estrés, debido por tanto a unas demandas inadecuadas (a veces por no existir demandas concretas, pero sí una alta motivación hacia el rendimiento mediante incentivos en función del trabajo realizado), o a factores individuales (el individuo no es apto para desarrollar su tarea, o no posee las habilidades suficientes, o desea realizar más trabajo del que es adecuado para su supervivencia en la organización a largo plazo). La búsqueda de una adecuación justa permitirá evitar problemas posteriores de salud, bajas laborales, rendimiento inadecuado e insatisfacción generalizada en el trabajo. (Pág. 21).

Se podría decir que las cargas laborales han disminuido con la introducción de la tecnología, que algunos procedimientos se realizan con más rapidez que antes sin embargo, la tensión nerviosa implica cambios a nivel corporal. Se quiere ocupar más lugares de trabajo con la intención de obtener mayor ganancia económica o para desarrollar el potencial de habilidades exponiendo la salud y disminuyendo el rendimiento, acorde a las exigencias de cada institución en donde le sea permitido trabajar.

Por lo antes expuesto, nació la iniciativa de elaborar un estudio de investigación acerca de los factores estresores en los profesionales de Enfermería que laboran en

el Hospital Materno Infantil del Este “Dr. Joel Valencia Parparcen”, siendo esta una problemática vigente en todos los establecimientos de salud.

La presente investigación fue estructurada de la siguiente manera:

En el Capítulo I, se encuentra conformado por el planteamiento del problema, objetivo general, objetivos específicos y la justificación del estudio.

Capítulo II, en este se desarrolla el marco teórico, los antecedentes de la investigación, las bases teóricas, el sistema de variables y la operacionalización de las variables.

En el Capítulo III, se describe el diseño metodológico, donde se incorpora el tipo de estudio, diseño de la investigación, la población, técnicas de recolección de datos, instrumento de recolección de datos, validez y confiabilidad, plan de tabulación y análisis.

El Capítulo IV, corresponde a la presentación, análisis e interpretación de los resultados obtenidos en la investigación.

En el Capítulo V, se exponen las conclusiones y recomendaciones del estudio realizado.

Finalmente las referencias bibliográficas y los anexos.

## **CAPITULO I**

### **EL PROBLEMA**

#### **El planteamiento del problema**

La profesión de Enfermería, a través de la historia, se ha caracterizado por la capacidad para responder a los cambios que la sociedad ha ido experimentando y en consecuencia, a las necesidades de cuidado que la población y el sistema de salud han ido demandando. Los individuos se encuentran inmersos en toda esta dinámica que requiere de esfuerzo y tiempo, considerando que estos trabajadores son susceptibles de afectarse o no por la multiplicidad de situaciones o factores produciendo consecuencias a la salud. Entendiéndose por salud no solo la ausencia de enfermedades, sino el bienestar tanto físico, como mental y social; tal y como lo define la Organización Mundial de la Salud (1946) “estado de perfecto bienestar físico, mental y social, y no solo la ausencia de enfermedad”.

El estado de bienestar del individuo estará influenciado por diversos factores, los personales y los relacionados con el entorno, entre los cuales la relación con la sociedad, su desenvolvimiento y ocupación, son de importancia considerando a la persona como un ser holístico; siendo el trabajo la principal forma de obtener beneficios económicos, estatus social y satisfacción propia; pero en oportunidades este desempeño se ve afectado por la predisposición a procesos patológicos que se vinculan a la actividad laboral.

Santos, J. (2005) hace referencia que al debilitarse las defensas del organismo las actividades del cuerpo se desaceleran y pueden cesar totalmente, generando problemas psicológicos, una enfermedad física o incluso la muerte. Es por ello que

el trabajo en los centros de salud no debe ser una fuente generadora de situaciones que pongan en juego la estabilidad del personal de Enfermería, sean estos factores de tipos físicos, psicológicos y/o sociales que afecten su salud comprometiendo el debido cumplimiento de sus actividades y que a la vez impida la incorporación de estrategias como la autoevaluación, el desarrollo de cualidades propias, la reevaluación de su plan de trabajo y la creación de una visión propia, que les permitan asumir un compromiso individual y colectivo dentro de un contexto amplio y dinámico, para que tome y genere autonomía en la práctica profesional.

Selye, H. en los años 30, fue quien introdujo por primera vez el concepto de estrés en el ámbito de la salud, definiéndolo como un conjunto de reacciones inespecíficas del organismo ante un estímulo tanto psíquico como físico, siendo imprescindible determinar la reacción del individuo ante la situación de estrés, ya que dependerá de la susceptibilidad del individuo para afrontarla.

Por lo tanto, son diversos los agentes que pueden desencadenar reacciones de estrés al individuo. En el profesional de Enfermería se pueden mencionar el cumplimiento de múltiples tareas en forma simultánea; el medio ambiente de trabajo, en el que se pueden presentar situaciones desfavorables relacionadas con la iluminación, variabilidad de la temperatura (frio o calor excesivo), disposición del espacio físico, mobiliario inadecuado, entre otros; y la carga de trabajo excesiva debido al déficit de personal o ausentismo laboral.

Los autores consideran que hay situaciones que comúnmente por las exigencias del medio ambiente y a las cuales una persona debe adaptarse pronto y dar una respuesta o estar disponible, provocan en un individuo un esfuerzo, por lo que se observa que nadie está excepto de que tenga un trastorno de tipo físico o psicológico. Además diariamente en las labores de enfermería se está sometido a

diversas situaciones tensas que afectan todos los aspectos de la vida, en donde se recurre a cualquier estrategia que de cómo resultados la disminución del malestar.

En el ámbito laboral las causas de estrés son factores de pérdidas, tanto para el personal como para la institución, ya que se presenta una baja económica y muchas veces ausentismo causando un trastorno laboral. Esto se puede prevenir proporcionando a los empleados un ambiente de trabajo saludable implementando recursos tempranos para evitar la aparición de conflictos y signos clínicos evidentes en la conducta del profesional; para ello se debe considerar la opinión de los empleados, porque solo ellos conocen su sitio de trabajo y las necesidades que perciben.

No obstante, existen factores de tipo personal susceptibles en el ser humano que pueden ser predisponentes al padecimiento del estrés, bien sea los rasgos de rigidez, el ser perfeccionista, la estabilidad emocional, etc. Es conocido que por el contrario las personas que mantienen una posición de apertura a los cambios y son capaces de expresar y comunicar sus emociones son menos propensas a sufrir este padecimiento. Es decir, que el estrés puede ser el resultado primario de la naturaleza de estímulo, la manera en que se percibe o la forma en que la persona responde a este.

La salud de los profesionales de Enfermería se ve afectada por problemas de diversa índole, especialmente los concernientes al trabajo, tales como las relaciones interpersonales, responsabilidades en el puesto de trabajo, condiciones del medio ambiente físico, búsqueda de estrategias que permitan el afrontamiento entre los recursos necesarios y los disponibles para realizar las diversas demandas de cada jornada.

Dentro de las labores de enfermería encontramos áreas que ocasionan estrés;

como son las de Cuidados Intensivos, el área de Maternidad, el área Quirúrgica son entre otros algunos de los recintos de especialidad donde se atienden pacientes de permanente cuidado. Es de vital importancia para un profesional de enfermería que ofrece sus servicios la percepción que tiene de sí mismo como individuo y el grado de ajuste entre él y su entorno, así el contacto con la realidad dependerá para los resultados que se desee obtener.

En el Hospital Materno Infantil del Este han surgido muchas transiciones en la vida laboral creando situaciones estresantes que afectan a sus empleados, en especial a los profesionales de Enfermería; así fue como se observó durante el período de tiempo en que las autoras realizamos un trabajo de investigación en dicho Hospital, se encontró inconformismo por el ambiente de trabajo, poco personal para la atención médica, aumento de la demanda de pacientes pediátricos y maternas, pocos insumos que llevan al personal de enfermería a esforzarse continuamente para cubrir estas deficiencias.

En cuanto a los horarios laborales la gran mayoría de profesionales se desempeñan en varios sitios y turnos de trabajo se sobrecargan y se fatigan, lo cual puede ser causante de errores técnicos y científicos. Tal como se pudo saber al conversar con algunos de ellos.

A pesar de que en la institución mencionada hay preocupación por la constante capacitación académica para mejorar y actualizar los conocimientos, técnicos y científicos en las diferentes áreas existe un déficit de los mismos, sea el número de personal o los insumos materiales.

Unido a todo esto la reestructuración del Hospital en general, acondicionamiento y remodelación del área materna que ha demorado más tiempo del esperado por el personal, han obligado a que este haya sido ubicado temporalmente en otra



institución que no ha sido la escogida por el mismo y que producen a la vez un mayor desajuste laboral y condiciones de inseguridad, desequilibrio; amenazas en el puesto de trabajo que pudieran ser reconocidas como eventos estresores en los profesionales de Enfermería que allí laboran.

Ante estas situaciones surgió la iniciativa de realizar un trabajo de investigación para conocer las causas más frecuentes del estrés en estos profesionales, derivándose las siguientes interrogantes de investigación:

¿Cuáles son los eventos estresores desencadenantes de estrés laboral en los profesionales de Enfermería que laboran en el Hospital Materno Infantil del Este “Dr. Joel Valencia Parparcen” en el primer trimestre de 2011?

¿Pueden ser clasificadas las causas de estos por la función de su aparición?

¿Existen estresores extralaborales que produzcan estrés en estos profesionales?

Estas interrogantes a su vez, llevan a plantear el siguiente problema:

¿Cuáles son los factores estresores en los profesionales de Enfermería que laboran en el Hospital Materno Infantil del Este “Dr. Joel Valencia Parparcen” en el primer trimestre de 2011?

## **Objetivos de la Investigación**

### **Objetivo General**

Determinar los factores estresores en los profesionales de Enfermería que laboran en el Hospital Materno Infantil del Este “Dr. Joel Valencia Parparcen” en el primer trimestre del 2010

### **Objetivos Específicos**

- Describir los factores laborales que causan estrés en el profesional de Enfermería que labora en el Hospital Materno infantil de Este “Dr. Joel Valencia Parparcen”
- Identificar los factores estresores extralaborales más comunes en los profesionales de Enfermería que laboran en el Hospital Materno Infantil “Dr. Joel Valencia Parparcen”

## **Justificación**

Según Rogers M. (1983) la Enfermería es una ciencia humanística dedicada a preocuparse de forma compasiva por el mantenimiento y la promoción de la salud, la prevención de la enfermedades, la asistencia y rehabilitación de los enfermos; es decir que una de las labores primordiales de la Enfermería es la promoción y fomento de la salud, atendiendo las necesidades de la comunidad y estimulándola a que asuma la responsabilidad de su propia salud.

Es por ello que el profesional de Enfermería debe promover y mantener su propia salud; se han realizado múltiples estudios referentes al estrés laboral en diferentes centros y servicios de atención sanitaria sin embargo no se ha realizado algún estudio en esta institución pública Hospital Materno Infantil del Este donde el ámbito laboral es potencialmente generador de eventos estresores.

Hoy en día el estrés representa gran importancia, sabemos que afecta a un gran número de personas y tiene cuantiosas implicaciones en la salud de quienes lo padecen. A mediados de la década de los 70 los expertos han centrado su atención en el estrés laboral, entre otras cosas porque disminuye el rendimiento, la motivación y puede ser el origen de accidentes de trabajo.

Dado que el estrés no es algo que se puede evitar totalmente, la mejor manera de hacerle frente es saber en qué consiste, reconocerlo e identificar qué es lo que produce el estrés, para así eliminarlo o paliar sus efectos.

Algunos investigadores hacen énfasis en factores tales como la base social: la cantidad de contacto interpersonal positivo o de asistencia que un trabajador tiene dentro o fuera de su empleo. Las demandas laborales y la capacidad de decisión en el puesto de trabajo, restricciones y falta de apoyo social contribuyen a desencadenantes del estrés.

Aún sin un consenso teórico de estrés laboral, se puede comentar mucho sobre las condiciones específicas del sitio laboral y ambiental que produce estrés y respecto a los efectos de este en el individuo, así como en la organización y los métodos que puedan controlar o aliviar el estrés en los lugares de trabajo.

Ante estas situaciones que producen estrés, el organismo sufre múltiples reacciones, a través de los sentidos se detecta la situación, dicha información llega al cerebro donde es calificada como perjudicial o peligrosa, el organismo procede entonces a prepararse, para una situación de defensa y rápida capacidad de respuesta, para ello, se libera adrenalina, sustancia que eleva la presión arterial y el número de latidos por minuto del corazón y así llega más cantidad de glucosa a la sangre y el cuerpo dispone de más energía para responder. Esta situación no se puede mantener mucho tiempo, la energía es limitada, mantenerse por mucho tiempo en ese estado de alerta sólo produce desgaste. El organismo intenta contrarrestar estas alteraciones y, en función de la resistencia de la persona y del tiempo transcurrido, empezará una etapa de agotamiento en la que aparecen las consecuencias negativas del estrés.

Es por ello que se decide la realización de este proyecto de investigación, para describir los factores estresores en los profesionales de Enfermería que laboran en el Materno Infantil del Este “Dr. Joel Valencia Parparcen”, siendo de gran importancia para esta institución de salud, porque permite reconocer dichos eventos y sus causas, para mejorar las condiciones físicas y mentales del personal de Enfermería y así prestar un servicio de óptima calidad integral al paciente. Además para todas aquellas organizaciones que pudieran tener interés en mejorar la calidad de atención, para las autoras y para cualquier persona que pueda interesarse en leer este proyecto, mejorar su calidad de vida competencia y atención laboral. De esta manera se deja este Trabajo Especial de Grado para posteriores consultas de los(as) estudiantes de la Escuela de Enfermería de la Universidad Central de Venezuela.

Por tal razón, resulta conveniente realizar estudios relacionados al tema y así de esta manera servir como referencia para otras investigaciones dirigidas a la búsqueda de soluciones relevantes a la comprensión del estrés en el trabajo, fundamentadas en el mejoramiento del ambiente y al otorgamiento de recursos necesarios para la práctica.

## **CAPITULO II**

### **MARCO TEÓRICO**

El marco teórico o marco referencial, es el producto de la revisión documental y bibliográfica, que consiste en la recopilación de ideas, posturas de autores, conceptos y definiciones, que sirven como base a la investigación por realizar.

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

Los antecedentes de la investigación contienen los estudios previos, trabajos y tesis de grado, trabajos de ascenso, artículos e informes científicos relacionados con el problema planteado, es decir, investigaciones realizadas anteriormente y que guardan alguna vinculación con este proyecto.

En 1935, Selye, H. introdujo el concepto de estrés como síndrome o conjunto de reacciones fisiológicas no específicas del organismo a diferentes agentes nocivos del ambiente de naturaleza física o química. Se puede decir que es una reacción fisiológica del organismo en el que entran en juego diversos mecanismos de defensa para afrontar una situación que se percibe como amenazante o de demanda incrementada, también se presenta en el personal sanitario, el cual es causado por diversos eventos tanto internos como externos las cuales se describen en los proyectos que a continuación se presentan.

En los estudios realizados se puede evidenciar la existencia de eventos generadores de estrés en nuestra sociedad como es el caso de las investigaciones hechas por los autores evocados a continuación:

Hernández, J. (2003) presenta en la Universidad Central de Venezuela un trabajo especial de grado titulado: Eventos estresores en el personal de Enfermería que labora en la Unidad de Cuidados Intensivos de Adultos del Hospital “Dr. Miguel Pérez Carreño”, el estudio fue desarrollado mediante un diseño descriptivo transversal y prospectivo, para ello se construyó bajo el modelo teórico que sirve para la explicación de la forma como ha sido abordada la variable, se aplicó un instrumento tipo cuestionario de 30 preguntas, donde se utiliza una escala de alternativas múltiples: excesivo, mediano y escaso malestar, para evaluar la intensidad y la frecuencia con que se presentaron los Eventos Estresores. Los resultados obtenidos indicaron que la sobrecarga de trabajo ocasiona excesivo malestar, al igual que la falta de apoyo entre compañeros de trabajo, el delegar la responsabilidad sobre otros, el no contar con los insumos necesarios para la atención de los pacientes y la protección de los profesionales, al llegar tarde al puesto de trabajo, entregar servicio pasada la hora, cumplir con más de dos empleos en 24 horas, así como no poder descansar de forma adecuada.

Fariñas, Y., Pino, A. y Romero, L. (2004), llevaron a cabo una investigación denominada “Estrés laboral que presentan los Profesionales de Enfermería de la Unidad de Cuidados Intensivos del Hospital Dr. Miguel Pérez Carreño en tercer trimestre de 2003”, la cual tuvo como objetivo determinar la respuesta al estrés laboral que presentan los profesionales de Enfermería que laboran en dicha unidad. Desde el punto de vista metodológico el tipo de estudio fue no experimental, con un diseño de investigación descriptivo. La población estuvo constituida por los profesionales que laboran en ambos turnos nocturnos y la muestra de un 100%, es decir, 32 profesionales de Enfermería. Como instrumento de recolección de datos se utilizó un cuestionario, el cual fue propuesto por Günter K. M., Huber y adaptado por la Sección de Psicofisiología y Conducta Humana de la Universidad Simón Bolívar. Los resultados demuestran que los profesionales de Enfermería se ven afectados en los tres niveles de reacción: 29,9% en lo motor, 29,2% en lo vegetativo y 40,7% en lo

cognitivo, sin embargo las cifras no son significativas para hablar de altos niveles de estrés.

Gil, C., Benavides, C. y Chacón, K. (2007), realizan un estudio denominado “Eventos estresores en los profesionales de Enfermería que laboran en la unidad de cuidados intensivos del Hospital Universitario de Caracas segundo trimestre 2007”, el cual tuvo como objetivo determinar los eventos estresores que influyen en el profesional de Enfermería que labora en la Unidad de Cuidados Intensivos en el Hospital Universitario de Caracas. Dicho estudio fue enmarcado en un diseño de investigación de campo, no experimental y de tipo descriptivo; la población estuvo conformada por 64 profesionales de Enfermería de la unidad antes mencionada. Para la recolección de la información se utilizó un cuestionario con el método de la escala de tipo Likert de 3 puntos de intensidad. Los resultados indican que existen factores físicos, ambientales, académicos, organizacionales, interpersonales, y gerenciales que influyen de manera negativa sobre los profesionales de Enfermería.

Sierra, Z (2008) presenta en la Universidad Central de Venezuela un trabajo especial de grado titulado: Fuentes que generan estrés en los profesionales de Enfermería. Unidad de medicina materno fetal de la Maternidad Concepción Palacios primer trimestre 2007, cuyo propósito fundamental fue determinar las fuentes que generan estrés en los profesionales de Enfermería en la Unidad de Medicina Materno Fetal de la Maternidad Concepción Palacios en el primer trimestre de 2007. Dicha investigación fue realizada mediante un estudio de tipo descriptivo de campo de corte transversal. Tomando una población de 26 profesionales de Enfermería que laboran en la Unidad de Medicina Materno Fetal. Utilizando un instrumento tipo cuestionario tomado de la Dr. María Antonieta Lombardi 2004. Los resultados obtenidos indican que existen fuentes generadoras de malestar entre los profesionales de Enfermería de la Unidad de Medicina Materno Fetal entre las cuales están la iluminación, higiene, insuficiencia de espacio y olores desagradables, existen múltiples fuentes



generadoras de estrés referidas a los factores propios de las tareas reportadas, las fuentes generadoras de estrés referidas a los aspectos institucionales generan en su mayoría excesivo y mediano malestar y se determinó la presencia de fuentes generadoras de estrés referidas a los aspectos personales.

Amaris, Y, Castro, J, Escalante, E, (2008) presentan un estudio titulado: Factores Estresores en el personal de Enfermería que labora en el Servicio de Emergencia de Adultos del Hospital Militar "Dr. Carlos Arvelo" de Caracas primer trimestre del año 2007. El diseño de investigación es de campo con una muestra poblacional la cual se recogió la información por medio de una encuesta llamada IMPAL diseñada por la Escuela Argentina de Psicología y adaptada en nuestro país por la Profesora María A. Lombardi en el año 2004, llegando a la conclusión que existen diversos factores estresores en el personal de Enfermería, los cuales desmejoran la calidad del trabajo de estas, ya que no se encuentran en condiciones óptimas para su mejor rendimiento. En esta población los factores que producen malestar son los referentes a las relaciones interpersonales y en la remuneración económica.

Es importante resaltar la importancia de estas investigaciones como precedente científico al permitir expresar que existen eventos estresores en el ambiente laboral que afecta el equilibrio y capacidad de un alto rendimiento, así como ejecutar en menor tiempo las tareas planificadas.

Los estudios mencionados anteriormente están relacionados con la presente investigación, ya que los mismos describen los factores que pueden ser causa de estrés en los profesionales de Enfermería durante el desempeño de sus labores.

## Bases Teóricas

Según Gestal, (2003) el trabajo es el medio de ganarse la vida, y también una forma de darle sentido, una fuente de identidad social y una oportunidad para obtener recompensas psicológicas y sociales. También es una amenaza para la salud, por las exigencias del entorno al profesional, ya que siempre hay nuevos retos, metas que alcanzar y actividades que cumplir a pesar de las complicaciones y los lapsos cortos de tiempo; siendo muchas veces causal de estrés en los trabajadores; y el profesional de Enfermería no es la excepción a la regla, pues también se ve sometido a estas presiones.

Este autor define el estrés, como una forma de interacción del individuo con su entorno que se da cuando las circunstancias exigen al individuo un esfuerzo adaptativo máximo; en donde un aumento del estrés disminuye la eficacia de las actividades y multiplica el riesgo para la salud.

De esto se deduce que el estrés produce en el sujeto un impacto de múltiples dimensiones, con expresión fisiopatológica (a través del sistema neurovegetativo, endocrino e inmunológico), psicológica (en el funcionamiento cognitivo, las emociones y la conducta) y social. Hay interacción entre los distintos niveles, tanto para la producción de síntomas como en lo que se refiere a los posibles factores de amortiguación. Así, por ejemplo la calidad de la red social del individuo puede condicionar la intensidad del impacto a nivel biológico.

El estrés laboral se ha convertido en un factor de riesgo de dimensiones epidémicas, según lo reconoció la Organización de las Naciones Unidas en 1992. El estrés puede ser causa y efecto de violencia, y es reconocido como un factor que incrementa el riesgo a padecer enfermedades.

Los factores que inciden en el profesional de enfermería actúan a través de una interacción con las características individuales, como lo son la personalidad, actitudes, expectativas, necesidades, intereses, experiencia, formación, etc., y las condiciones específicas en que lleva a cabo la actividad profesional, cada uno de esos factores pueden operar como predisponente.

Son innumerables las clasificaciones que se han realizado de los factores estresores, en esta investigación se presentan tres diferentes autores: Gestal, Laduo y Peiró.

Se ha escogido con el fin de desarrollar la problemática de evaluar los factores estresores en los profesionales de Enfermería que laboran en el Hospital Materno Infantil del Este “Dr. Joel Valencia Parparcen” la clasificación de la Organización Internacional del Trabajo (OIT) y el modelo interpretativo de la Delimitación Conceptual del Estrés de José María Peiró (2003), ya que se considera que es el que se adapta al desarrollo de los objetivos de esta investigación y a la utilización del modelo del instrumento que se aplicó como parte específica de la realización de la misma y a la vez se compara con las de los referentes mencionados.

Peiró, J. (1993), establece que los estresores objetivos y percibidos juegan un papel relevante en el desarrollo de las experiencias de estrés y sus consecuencias. Dependen del tipo de apreciación que cada individuo hace de determinada situación, de su vulnerabilidad y de las estrategias de afrontamiento es que se comprenderá la complejidad del problema.

Para mejorar las condiciones de trabajo se deben identificar los elementos recurrentes en que las personas experimentan estrés y sus consecuencias negativas, aquellas características personales que hacen más vulnerables a los individuos ante esos elementos, Peiró los clasifica de la siguiente manera:

## **Medio ambiente de trabajo**

Estresores del entorno físico y las características estresantes del propio puesto de trabajo. Estos son los estresores de rol o desarrollo de la carrera, y los otros de carácter predominantemente social de sobrecarga cualitativa; los caracterizados por estresores del ambiente físico (ruido, temperatura, contaminación, condiciones climáticas, disponibilidad y disposición del espacio, etc.) de sobrecarga cuantitativa.

- **Iluminación.** Son relevantes para el bienestar psicológico y para la salud en general, pues una luz inadecuada puede tener consecuencias en la visión, dolores de cabeza, tensión y frustración, fatiga visual, etc.

En el campo de la enfermería es de vital importancia una adecuada iluminación para la realización de los procedimientos y en general para realizar las actividades propias de la profesión, la mayoría de las instituciones cuentan con iluminación artificial poca o excesiva y otras pueden tener una combinación de luz natural y artificial, afectando la visión de los que allí laboran.

- **Temperatura.** En la satisfacción para el bienestar y la salud mental no ha sido estudiada, sin embargo se han desarrollado diferentes índices para predecir el confort térmico a partir de cuatro factores como son: temperatura en el ambiente, humedad, velocidad en el movimiento del aire y temperatura de radiación (Ramsey, 1993. Citado por Peiró, J. 1993). Trabajos que requieren discriminaciones finas son afectados negativamente por el exceso de calor, y la destreza manual se deteriora en condiciones de baja temperatura pudiendo ser causa de accidentes.

Se puede complementar a esto que en los ambientes hospitalarios se hace necesaria una regulación de la temperatura, ya que hay lugares como las salas de cirugía las unidades de cuidados, los laboratorios y otros que deben permanecer a muy baja temperatura, pero también tenemos por ejemplo el retén de niño sano se debe mantener el ambiente más cálido.

- **Ventilación.** Hace referencia a la renovación continua o periódica del aire en un ambiente, cerrado que persigue fines higiénicos, tecnológicos, entre otros.

- **Disponibilidad y disposición del espacio físico.** La falta de espacio físico o la inadecuación del mismo puede ser un estresor importante para el trabajador. La Psicología Ambiental ha señalado el potencial papel estresor tanto del hacinamiento como de la falta de personas en un determinado espacio. Se han realizado estudios acerca de las diferencias entre las oficinas abiertas y las oficinas tradicionales con puertas cerradas las cuales tienen privacidad que es una buena condición para el trabajo. Toda actividad profesional, sea cual sea, contempla una parte de trabajo físico y una parte de trabajo mental, el trabajo físico, especialmente tiene movimientos de los miembros del cuerpo para desplazarse o sostener un objeto, y en el mantenimiento de posturas para sostener un objeto o mantener las posiciones, todo esto requiere de espacios disponibles.

Así se presenta en el Hospital Materno Infantil del Este "Dr. Joel Valencia Parparcen" donde la remodelación está dada para mejorar la disponibilidad y disposición de los espacios físicos de trabajo.

- **Ruidos.** Los ruidos desagradables en el lugar de trabajo actúan de forma negativa y la productividad y vulnerabilidad se afectan provocando accidentes y aumentando errores, además se ha comprobado que usar protectores aumenta la tasa de accidentes. También se han encontrado relaciones significativas entre exposición al ruido y fatiga, dolores de cabeza, irritabilidad y dificultades en la concentración. Además el enmascaramiento que produce el ruido con otras señales de alerta que pueden ser relevantes en el sitio de trabajo. El ruido puede medirse y se diferencian diversos aspectos de éste como la intensidad, variabilidad, frecuencia, predictibilidad, control y fuente (mecánica, explosiva, etc), que inciden significativamente en el tipo de

Peiró, J. (1993) lo describe como:

Un estresor importante en determinados ambientes de trabajo. Puede medirse en términos físicos y conviene diferenciar diversos aspectos del mismo como la intensidad, variabilidad, frecuencia, predictibilidad, control y su fuente, incidiendo significativamente en las reacciones negativas y el aumento en la tasa de errores durante la jornada laboral. (Pág. 40)

Se pudo observar que en algunas áreas del Hospital Materno Infantil del Este, hay equipos que por su función presentan sonidos característicos y repetitivos, los cuales causan molestias o incomodidades al Profesional de Enfermería.

- **Higiene.** Las deficiencias graves de higiene pueden contribuir al contagio de infecciones o a la adquisición de enfermedades y a molestias constantes que disminuyen la capacidad de trabajo y psíquica para desempeñarse en el rango de la actividad habitual. No siempre todas las condiciones higiénicas en los lugares de trabajo son buenas. "La suciedad, el entorno polvoriento, la falta de ventilación, la inadecuación de las áreas de descanso y las condiciones de mantenimiento de los sanitarios son aspectos que pueden producir insatisfacción, irritación y frustración" (Herzberg et al., 1959. Citado por Peiró, J. 1993).

- **Condiciones Climatológicas.** Estas afectan, molestan al bienestar físico, a la moral, a la motivación y también aumentan la vulnerabilidad a los accidentes. Con frecuencia añaden un conjunto de estresores físicos a quienes trabajan a la intemperie.

- **Toxicidad.** Hay diversos trabajos que requieren el manejo de productos tóxicos que pueden tener consecuencias importantes para la salud a corto o a largo plazo si son manejados en condiciones inadecuadas o con falta de precaución. Se conocen poco los posibles efectos sobre el bienestar psicológico, la incidencia sobre el rendimiento y/o la satisfacción laboral.

Gestal, J. (2003) plantea en su clasificación de los factores estresores las condiciones del entorno físico del trabajo, en el que las unidades y las consultas muy congestionadas, con ruido, mala iluminación, mala ventilación y olores extraños, son fuentes de incomodidad y estrés y justifican probablemente muchos de los trastornos adaptativos que presentan los pacientes en esas unidades y también la tensión de los profesionales.

Al respecto Ladou, J. (1999) también presenta en su clasificación de los eventos estresores que el ambiente físico del sitio de trabajo puede presentar muchos factores potenciales de estrés. Entre estos: el ruido, el calor excesivo o frío, excesos de luminosidad o brillantez y las vibraciones pueden producir efectos nocivos; estos pueden contribuir al surgimiento de angustia y alteraciones fisiológicas secundarias características del estrés. Las exposiciones a sustancias químicas también pueden inducir estrés por medio de una variedad de mecanismos. Quizá existan efectos irritantes o intoxicantes directos. Puede surgir ansiedad concerniente al bienestar personal subsecuente a exposiciones potencialmente peligrosas. En si los olores desagradables de ciertas sustancias, aparte de su toxicidad, llegan a ser potentes factores de estrés.

### **Demandas laborales**

- **Sobre carga de trabajo.** Se refiere al exceso de actividades que se deben cumplir de manera cuantitativa y cualitativa siendo causas frecuentes de estrés. Se habla de sobrecarga cuantitativa cuando hay muchas actividades en un tiempo predeterminado bien sea por falta de recurso humano o material médico y sobrecarga cualitativa aquella en la que hay excesivas demandas en relación con las competencias, conocimientos y habilidades de los trabajadores. Reflejado esto en el campo de la Enfermería en donde las fallas de material o recurso humano injustificado tienen

relación, también este fenómeno de sobrecarga laboral hace referencia a los profesionales que trabajan exceso de horas o laboran en servicios con muchos pacientes o se redoblan de turnos.

Sobre este tema Peiró aporta que también la falta de carga de trabajo puede resultar estresante; asignación de pocas tareas durante el día o de tareas muy simples, rutinarias y aburridas en relación con las habilidades y destrezas del trabajador.

- **Trabajo por turnos y trabajo nocturno.** Peiró, J. (1993) señala “que es posible afrontar de forma más adecuada este estresor si se utilizan estrategias de recuperación, adecuada a los déficit de sueño, reservar y prever tiempo para la vida social y familiar”. (Pág. 43).

Mientras que para Ladou, J (1999), la rotación de turnos de trabajo es causa común de estrés que afectan a una creciente proporción mundial de trabajadores. Estos cambios de programa tienen consecuencias sobre el bienestar mental y físico. Algunos puntos de acuerdo general brindan las bases para valorar los horarios de trabajo y aconsejar a los trabajadores respecto a turnos rotatorios.

Esta situación es relativamente frecuente entre la población laboral, ya que son tres los turnos de trabajo en el área de Enfermería y afectan en su gran mayoría a los que laboran en el turno nocturno; ó a los que se redoblan y a los que tienen más de un empleo.

### **Contenidos del puesto de trabajo**

Peiró, J. (1993), hace referencia al diseño propio, al contenido de las tareas o actividades identificadas con las acciones humanas que están presentes de forma adecuada, que motivan y contribuyen al bienestar psicológico de los trabajadores. El desempeño de las actividades dentro del área laboral, depende tanto de las



habilidades y destrezas del empleado, como de las posibilidades que la empresa le brinde para desarrollarlas, esto puede influir de forma ya sea negativa o positiva, la diversidad de tareas y los motivadores como salario, beneficios, reconocimientos entre otros.

- **Posibilidad de demostrar destrezas y habilidades.** De las posibilidades que se den a un trabajador para que desarrolle sus habilidades propias dependerá que se conviertan en fuentes estresoras, ya que si hay campos demasiado abiertos o reducidos pueden estar relacionados con variables de satisfacción laboral positiva o lo contrario.

Según Gestal, J. (2003), El rol social de los profesionales sanitarios incluye responsabilidades sobre problemas que escapan de sus posibilidades y formación. Muchos problemas sociales que delegan en los profesionales sanitarios el enfrentamiento con: por ejemplo, la drogadicción, el paro, el embarazo no deseado o la insatisfacción y el dolor por el vivir. Son problemas para los que se carece de la terapéutica adecuada y que la sociedad espera, sin embargo, que tengan solución sanitaria.

- **Variedad de las tareas.** La posibilidad del control en el trabajo debe ser evaluada desde dos aspectos: el intrínseco, que hace referencia a la influencia que el sujeto tiene sobre el contenido de su propio trabajo y el extrínseco, hace referencia a los aspectos laborales del ambiente de trabajo.

Para Ladou, J. (1999) cobra especial atención el exceso y poca cantidad de trabajo, la capacidad para decidir, así como el grado y tipo de responsabilidad son factores importantes relacionados con el estrés laboral. Tanto el exceso cualitativo como el cuantitativo se relacionan con el estrés. En el cuantitativo, el trabajador está abrumado por la cantidad de trabajo; en el cualitativo, el grado de funcionalidad esperado es muy alto, esto es, el trabajo es muy difícil.

Gestal, J. (2003) refiere que el manejo de la consulta, particularmente en atención primaria, consiste en una sucesión de encuentros breves, en los que la interacción es muy ágil y los contenidos muy variables. Todo ello requiere mantener intensa atención, concentración y autocontrol emocional. Y además, una ajustada organización del tiempo, autentico instrumento de trabajo muy difícil de manejar.

Esta variedad se refiere a la diversidad en las actividades a cumplir, la innovación y a los cambios en un entorno o ambiente específico. Comúnmente el personal de enfermería realiza múltiples actividades, como organizar, comunicar, equipar, atender médicos, pacientes, familiares, dirigir personal entre otras.

Esto hace referencia a la subestimación y las actividades monótonas que logran inducir trastornos mentales, ya que los trabajadores se aburren, enajenan y pierden la iniciativa. Las responsabilidades del trabajo son fuentes significativas de estrés; el trabajo que impone responsabilidad para la vida de otros es particularmente estresante.

- **Oportunidad para el control.** Es el grado en el que un ambiente laboral permite al individuo controlar las actividades a realizar y los eventos, lo que puede producir estrés o por el contrario bienestar psicológico. Según Peiró, J. (1993) "esta característica ha sido estudiada en las organizaciones laborales bajo diversas etiquetas: autonomía, influencia, poder, participación en la toma de decisiones y margen de decisión".

- **Recibir Feedback.** Requiere de una información clara al trabajador, es una retroacción complementaria para conservar el equilibrio dentro de las actividades laborales la cual es valorada por las personas y proporciona al trabajador información de la eficacia de su desempeño en las tareas. Éste se vuelve un evento estresor cuando la retroalimentación es insuficiente o nula.

## **Desempeño de roles**

Según Peiró, J. (1993) “rol es el conjunto de expectativas y demandas sobre las conductas que se esperan de la persona que ocupa una determinada posición (persona focal)”.

Esas expectativas y demandas son emitidas por los miembros del conjunto de rol que incluyen a todas las personas y grupos que son afectados de alguna manera por la conducta de la persona focal.

Así mismo dice este autor que el conflicto de roles afecta significativamente la homeostasis del ser humano, presenta también relaciones de signos negativos con la satisfacción laboral, la implicación para el trabajo, el desempeño, el compromiso organizacional, la participación y el autoestima.

Este autor distingue los roles en cinco tipos a saber:

Conflicto-inter-emisores: cuando las demandas de un emisor son incompatibles con las de otro.

Conflicto-roles: cuando existen demandas incompatibles de emisores de distintos roles que desempeña una misma persona.

Conflicto-persona-rol: las demandas de los emisores incompatibles, con los propios valores personales.

Sobrecarga de rol: incompatibilidad de las demandas por falta de tiempo.

Ambigüedad de rol: los objetivos a conseguir, las actividades a realizar, los medios adecuados y las consecuencias que seguirán al desempeño del rol.

Se entiende por ambigüedad de rol como la incertidumbre generada por la tarea y los métodos de ejecutarla, a veces no se sabe si se están cumpliendo las exigencias requeridas y si se podrá responder a las expectativas.

Al respecto Ladou, J. (1999) dice que existe conflicto de funciones cuando dos o más opciones competitivas dificultan la satisfacción simultánea de ambas. La ambigüedad de funciones implica información o guía insuficiente para basar decisiones y conducta. Con frecuencia ocurre conflicto de funciones en puestos intermedios; incluyen diferentes opiniones de lo que cierto trabajo debería vincular, exigencias de trabajo contradictorias y disputas gerenciales entre colegas. Otro tipo de estrés relacionado con la función puede resultar cuando cada persona experimenta discrepancias entre las expectativas de sus supervisores y los recursos disponibles para satisfacerlas. También el tiempo, personal o recursos insuficientes imponen tensión sobre la persona responsable que carece de poder para aumentar la disponibilidad de recursos o cambiar las perspectivas.

Los profesionales de enfermería continuamente enfrentan estos diversos tipos de estresores que exigen no solamente la competencia en el ejercicio de sus funciones, sino las necesidades urgentes de los pacientes, la disponibilidad a la familia, el cumplimiento de responsabilidades sociales, civiles, las prioridades del equipo de salud, las expectativas de trabajo inciertas, demasiada responsabilidad, información inadecuada sobre las metas de desempeño, sobre las conductas laborales, despidos, falta de aumentos salariales, entre otros.

### **Relaciones interpersonales**

Los factores de personalidad pueden predisponer a ciertas personas a un riesgo más alto de enfermedad relacionada con estrés. Los rasgos de personalidad pasiva-agresiva, antisocial u otra mala adaptación pueden impactar sobre la capacidad del trabajador para cooperar y ser productivos.

Al respecto afirma Peiró, J. “unas relaciones desconfiadas, sin apoyo, poco cooperativas y predominantemente destructivas pueden producir elevados niveles de tensión y estrés entre los miembros de un grupo u organización” (Pág. 54)

- **Relaciones con los compañeros.** Durante la jornada de trabajo, día a día se comparte con los compañeros, por lo que se hace pertinente y necesario que existan buenas relaciones para desempeñar las labores en un ambiente de armonía.

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 pueden influir negativamente en el trabajo.

Señala Peiró, J. (1993) “unas buenas relaciones entre los miembros del grupo de trabajo son un factor central de la salud personal y organizacional” (Pág54).

Gestal, J. (2003) plantea en su clasificación, competencia entre profesionales en el que se pone de manifiesto que el conflicto entre colaboración y competencia forma parte de una cierta tradición profesional.

A esto agregamos que en estos momentos, la abundancia de profesionales y la falta de una definición respecto a la carrera profesional implican una fuerte competencia entre compañeros, con frecuentes efectos negativos en el clima de trabajo.

- **Relaciones con los superiores.** El jefe inmediato suele percibirse como aquel que sanciona o recompensa, por esto las relaciones con él desencadenan o satisfacción y bienestar o tensión y estrés. La falta de apoyo de los superiores ha sido identificada como un estresor, los favoritismos de los superiores, la supervisión estrecha y seguimiento rígido en extremo; el estilo de dirección y de liderazgo del inmediato supervisor, especialmente si no encaja con las características de la persona dirigida se relacionan significativamente con el sentimiento de tensión y presión en el trabajo.

- **Relación con los usuarios.** Los modelos de trabajos y estudios realizados sobre estrés de personal profesional relacionado con sus clientes o usuarios demuestran una gran fuente de factores estresantes, en especial si éstos presentan problemas familiares o personales, o pacientes con problemas sociales, marginados; se llegan a experimentar sentimientos de despersonalización, agotamiento emocional, cinismo y hasta rechazo emocional hacia esas personas.

Al respecto de la relación con los pacientes Gestal, J. (2003) añade que puede ser la fuente más importante de la gratificación, pero es también una oportunidad para que surjan dificultades, como el miedo a hacer daño y al error y sus consecuencias para los pacientes o para sí mismo, a invadir la intimidad de los pacientes, y ser rechazados; o a ser invadidos por pacientes que miden mal las distancias. De igual manera, ayudar a controlar el dolor es un potente estímulo para la elección de la profesión sanitaria y motivo de recompensa personal, profesional y social, pero también es factor estresante.

Es por ello, que actuar de una forma positiva, venciendo a diario la resistencia de los pacientes, particularmente de los más indiferentes, o con quienes falla la alianza terapéutica, también requiere una dedicación especial y si no se obtienen recompensas inmediatas, contribuye al desgaste del profesional. Al profesional de la salud no siempre le resulta fácil captar la confianza de los pacientes mas angustiados y mantener la credibilidad. Además el profesional que se empapa de la ansiedad de los pacientes puede llegar a sufrir personalmente por eso, al identificarse excesivamente con el sufrimiento y enfrentarse a la muerte, aun siendo este el destino natural de todos los seres, la muerte de cada enfermo en concreto suele ir acompañada de un cierto sentimiento de fracaso, aunque fuera claramente inevitable, sentimiento mucho mayor si el profesional piensa que pudo hacer algo para evitarla.

## **Desarrollo de la carrera**

Hace referencia a la capacidad u obligación de los actos propios. Los primeros años de actividad hospitalaria tienen que ver con los sueños, las ansias de promoción profesional, los ideales, años más tarde, se perciben las limitaciones del sistema y las propias, la disponibilidad anímica y física ya no es la misma, las metas y los ideales se diluyen.

Se corre el riesgo de la "burocratización", la resignación, el desinterés, los compañeros tratan de influir no siempre de forma congruente para acomodar a sus demandas y expectativas, hay falta de información, hay una serie de eventos: incorporación de nuevas tecnologías con que no se está familiarizado, la falta de nuevas oportunidades de promoción, el afrontamiento de posibles conocimientos y habilidades obsoletas. A las responsabilidades profesionales se agregan los crecientes compromisos familiares, embarazo, crianza, enfermedad de los padres, o encontrarse con entornos diferentes o no asociados.

En el hospital, los colegas y los pacientes representan una segunda familia absorbente, demandante y no siempre gratificante. La sobreocupación actual -varios trabajos y en lugares distantes- resta tiempo y puede resentir la vida familiar a través de manifestaciones de estrés. También un trabajo aburrido y poco variado, una inestabilidad en el puesto, la mala remuneración, las formalizaciones de operaciones y procedimientos que hace sentir en los profesionales una amenaza para su autonomía, en suma todas estas características crean en los profesionales insatisfacción y producen experiencias de estrés.

Las remuneraciones percibidas por el profesional de enfermería puede ser un factor generador de estrés al no ser acorde a las tareas que desempeña y a la responsabilidad que posee.

Un estudio realizado por la Organización Internacional del Trabajo (OIT, 2000) muestra que la salud mental en el trabajo se encuentra amenazada. Los empleados sufren agotamiento, ansiedad, un bajo estado de ánimo y estrés, factores que pueden provocar descuidos en el trabajo.

En este particular Ladou, J. (1999) establece que en el desarrollo laboral existen muchas transiciones en la vida laboral se reconocen como situaciones estresantes: un cambio de trabajo, conseguir un ascenso, ser relegado y olvidado o despedido son sucesos de alto riesgo.

Además la automatización que ha tenido lugar con los avances tecnológicos ha generado procesos de trabajo muy pautados, gobernados y auto regulados, por la propia máquina, lo que ha generado situaciones laborales en las que la persona se ha convertido en una parte más del proceso, y en muchas ocasiones, se le ha llegado a considerar no tan importante.

### **Nuevas tecnologías y aspectos organizacionales**

Al respecto Peiró, J. (1993) señala: Son aquellas situaciones propias de la organización institucional, la introducción de cambios y tecnologías menos familiares que las existentes y que repercuten sobre la manera de trabajar y de organizarse, son otros elementos productores de estrés laboral. El ingreso de nuevas tecnologías tiene gran influencia en diversos aspectos laborales, ya que se producen cambios en las tareas, en los puestos de trabajo, en el sistema, estructura, formas organizacionales y de supervisión.

Mientras que Ladou, J. (1999) hace referencia a la organización y relaciones organizacionales, presentando los hechos inherentes de la vida organizacional, como un conflicto político, dificultades de comunicación, delegación de responsabilidades,



autoridad para decidir y reglamentaciones pueden ser fuente de conflicto y estrés. A menudo las condiciones estresantes se producen cuando hay cambios en las organizaciones.

Los profesionales de enfermería deben ser capaces de manejar equipos de última generación, así como poseer conocimientos básicos de las nuevas tecnologías, que aunque se han considerados fuentes de estrés ayudan en la ergonomía y desarrollo de una organización. Así mismo, con frecuencia, las situaciones en la producción de nuevos productos o servicios, al reorganizar la estructura institucional y al expandir o contratar operaciones, restan la capacidad de adaptación personal.

Sin embargo: un informe titulado *Mental Health in the Workplace: Introduction* (Salud Mental en el lugar de trabajo: Introducción), preparado por la OIT. Menciona que, si bien los orígenes de la inestabilidad mental son complejos y se dan grandes diferencias entre los países estudiados en cuanto a prácticas laborales, ingresos y pautas de empleo; parece haber algunos elementos comunes que vinculan la alta incidencia del estrés, el cansancio y la depresión a los cambios que se están produciendo en el mercado de trabajo, debido en parte a los efectos de la globalización económica. (OIT, 2001, Pág.1)

### **Eventos de la vida familiar**

Son los que se refieren a la combinación de las actividades familiares y las laborales, las cuales pueden influir sobre las experiencias de estrés laboral. Tienen que ver con eventos extralaborales y que comprenden también factores sociales, políticos, económicos que inciden sobre la persona.

Las actividades que cada uno de los miembros de la familia realiza tienen una repercusión en general sobre ésta, los conflictos interpersonales, el tipo de relación que se da, así como la frecuencia y la interdependencia de sus miembros en todos los aspectos hace que los conflictos, de mayor o menor intensidad sean frecuentes, la situación actual de la familia está marcada por las condiciones de trabajo (temporalidad, flexibilidad, bajos salarios, el alto precio de la vivienda), muchas actividades que ya no se pueden hacer visitar a amigos, familia, participar en una asociación, sindicato, ir al cine o hacer deporte; cuando en la familia hay dos personas adultas que trabajan fuera del hogar, normalmente es la mujer la que reduce su jornada para poder atender a la familia. Aunque se hace duro y es fuente de conflictos, las dificultades “han sido motivo de separación, pues no ha habido espacios para la pareja”. Peiró, J. (1993).

Algunas familias se comparten las tareas del hogar, pero generalmente el peso recae sobre la mujer. Los cambios de residencia por razones de trabajo suscitan conflictos, en especial en las relaciones sociales o con los otros miembros de la familia, ya que hoy en día se recurre a que los hijos sean cuidados por abuelos, hermanos, tíos. Todo esto hace crear dificultad en la interrelación con los hijos, el aislamiento o separación maternal al tener que dejar el cuidado del niño a otra persona, el desarrollo de relaciones pobres con los hijos adolescentes. Los cambios que se producen en la sociedad hacen que se produzcan elementos estresores y las consecuencias recaen sobre las personas que lo viven.

Otro autor como Ladou, J. (1999) dice refiriéndose a los eventos de la vida familiar que son factores individuales y sociales en el estrés, que tanto los rasgos de personalidad como los factores de estrés fuera del sitio laboral pueden influir en la probabilidad de su causa por el trabajo. La responsabilidad característica, vida familiar, etapa de la vida y los sistemas de respaldo social, son algunos de los factores más importantes que afectan la respuesta al trastorno.

### **Sistema de variables**

Las variables son elementos o cualidades que pueden ser clasificados en categorías, las cuales se pueden medir o cuantificar de acuerdo a su característica. Arias, F. (2006) la define como una característica o cualidad; magnitud o cantidad que puede sufrir cambios, y que es objeto de análisis, medición, manipulación o control en una investigación.

El presente trabajo de investigación posee solo una variable de tipo cualitativa, también llamadas categóricas, ya que estudia los factores estresores en los profesionales de Enfermería.

**Variable:** Factores estresores en los profesionales de Enfermería.

**Definición conceptual:** Peiró, J (1993) Los define como “un conjunto de situaciones recurrentes típicas del trabajo que se realiza, en cuya presencia las personas suelen experimentar estrés y sus consecuencias negativas”. (pág. 76).

**Definición operacional:** Son todas aquellas situaciones o sucesos que se le presentan a los profesionales de Enfermería dentro y fuera de su ámbito laboral que son causantes de estrés.

### Operacionalización de las variables

Parella, S. y Martins, F. (2004) definen la operacionalización de las variables como el procedimiento mediante el cual se determinan los indicadores que caracterizan o tipifican a las variables de una investigación, con el fin de hacerlas observables y medibles con cierta precisión y facilidad.

**Variable:** Factores que causan estrés laboral en los profesionales de Enfermería.

**Definición conceptual:** Peiró, J (1993) Los define como “un conjunto de situaciones recurrentes típicas del trabajo que se realiza, en cuya presencia las personas suelen experimentar estrés y sus consecuencias negativas”. (pág.76).

**Definición operacional:** Son todas aquellas situaciones o sucesos que se le presentan al profesional de Enfermería dentro y fuera de su ámbito laboral que son causantes de estrés.

| Dimensiones  | Indicadores  | Sub indicadores                                 | Ítems          |
|--|--|---|----------------|
| <b>Factores estresores laborales:</b> son todos aquellos eventos percibidos como generadores de tensión por los profesionales de Enfermería en su trabajo. | <b>Medio ambiente del trabajo:</b> son todas aquellas situaciones percibidas como generadoras de tensión o malestar, que hacen referencia al ambiente físico de trabajo. | - Iluminación                                   | 1              |
|  |  | - Temperatura                                   | 2              |
|  |  | - Ventilación                                   | 3              |
|  |  | - Disponibilidad y disposición del espacio      | 4 y 8          |
|  |  | - Ruidos  | 5              |
|  |  | - Higiene                                       | 6 y 10         |
|  |  | - Condiciones climatológicas                    | 7              |
|  |  | - Toxicidad                                     | 9              |
|  | <b>Demandas laborales:</b> son aquellas situaciones que hacen referencia a los aspectos temporales y situaciones de riesgo   | - Sobrecarga de trabajo por exceso de pacientes | 11, 20,39 y 55 |
|  |  | - Sobrecarga de trabajo por falta de            | 22             |

|  |   |   |   |
|--|---|---|---|
|  | <p>en el trabajo.</p> <p><b>Contenido del puesto de trabajo:</b> hacen referencia al diseño del puesto propio de las tareas del trabajo que se desempeña y al refuerzo que se recibe sobre el trabajo realizado.</p> <p><b>Desempeño de roles:</b> Se refiere a todas aquellas situaciones percibidas como generadoras de tensión y 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 se desempeña las tareas</p> | <p>material</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Trabajo por turnos, turno de trabajo</li> <li>- Doble turno de trabajo</li> <li>- Posibilidad de demostrar destrezas y habilidades</li> <li>- Variedad de las tareas</li> <li>- Control externo</li> <li>- Control interno</li> <li>- Recibir feedback</li> <li>- Conflicto en el desempeño de roles</li> <li>- Ambigüedad en el desempeño de roles</li> </ul> | <p>28, 30 y 31</p> <p>56</p> <p>14,33, 59 y 60</p> <p>18, 19, 25 y 26</p> <p>29 y 34</p> <p>32, 64, 67 y 69</p> <p>42, 45, 46, 68 y 72</p> <p>47,49 y 58</p> <p>48 y 57</p> |
|--|---|---|---|

|  |   |  |  |
|--|---|--|--|
|  | <p>de enfermería</p> <p><b>Relaciones interpersonales:</b> se refiere a todas aquellas situaciones percibidas como generadoras de tensión y malestar, características de las relaciones que se establecen entre las personas que trabajan juntas, tales como los compañeros, subordinados o supervisores y/o las personas que reciben los servicios que se prestan.</p> <p><b>Desarrollo de la carrera:</b> son todas aquellas situaciones percibidas como generadoras de estrés y malestar, que hacen referencia a la posibilidad de desarrollarse en la organización en la que se trabaja, acorde a los conocimientos y</p> | <ul style="list-style-type: none"> <li>- Presencia y densidad de las relaciones interpersonales</li> <li>- Relación con los compañeros</li> <li>- Relación con los supervisores</li> <li>- Relaciones con los usuarios</li> <br/> <li>- Sentimientos de equidad</li> <li>- Estabilidad en el puesto</li> <li>- Remuneración acorde con la tarea</li> <li>- Niveles de responsabilidad</li> </ul> | <p>12, 17 y 73</p> <p>16, 37 y 75</p> <p>35, 36, 43 y 51</p> <p>61, 63 y 71</p><br><p>13 y 70</p> <p>15 y 44</p> <p>21 y 24</p> <p>23, 27, 50, 52 y 74</p> |
|--|---|--|--|

|   |   |  |  |
|---|---|--|--|
| <p><b>Factores externos extralaborales:</b> son todos aquellos eventos percibidos como generadores de tensión por los profesionales de Enfermería que tienen su origen fuera del ámbito laboral</p> | <p>expectativas personales.</p> <p><b>Nuevas tecnologías y aspectos organizacionales:</b> son todas aquellas situaciones propias de la organización institucional y de la aparición de nuevos instrumentos que son percibidos como generadores de tensión y malestar, propios de las características globales del funcionamiento de la institución.</p> <p><b>Eventos de la vida familiar:</b> se refieren 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.</p> | <p>- Participación en la toma de decisiones</p> <p>- Estructura organizacional</p> <p>- Nuevas tecnologías</p> <p>- Eventos normativos</p> | <p>41</p> <p>65</p> <p>38, 40, 53, 54 y 62</p> <p>66</p> |
|---|---|--|--|

## **CAPITULO III**

### **DISEÑO METODOLÓGICO**

#### **Tipo de estudio**

Esta investigación fue manejada bajo el aspecto descriptivo, porque permite especificar los factores estresores en los profesionales de enfermería que laboran en el Hospital Materno Infantil del Este “Dr. Joel Valencia Parparcen”.

Según Hurtado, J. (2008) “la investigación descriptiva capta la presencia o ausencia de un evento, lo caracteriza y describe el desarrollo del mismo a lo largo del tiempo. A su vez los identifica y clasifica para detectar la forma o modalidad bajo las cuales aparecen dentro del contexto” (pág. 223). Y según Arias, F. (2006) “la investigación descriptiva consiste en la caracterización de un hecho, fenómeno, individuo o grupo, con el fin de establecer su estructura o comportamiento” (pag.24).

#### **Diseño de la investigación**

En esta investigación el diseño esta caracterizado por ser contemporáneo, según el foco es univariable, según la temporalidad es transeccional contemporáneo y según la fuente es de campo. La información a recolectar se refiere a los hechos actuales, lo que está ocurriendo al profesional de Enfermería al momento del estudio.

Al respecto Hurtado, J. (2008) refiere, si el propósito es obtener información de un evento actual, el diseño es contemporáneo.



Es de tipo univariable, porque maneja una sola variable. Para Hurtado, J. (2008) “un diseño centrado en un evento único se denomina univariable” (pag.128).

Según Hernández, R; Fernández, C; y Baptista, P. (2003) los estudios transeccionales o transversales son aquellos que: “recolectan datos de un solo momento, en un tiempo. Su propósito es describir variables y analizar su incidencia en un momento dado” (pág. 119). La situación que se estudia en esta investigación se sitúa en un espacio de tiempo determinado, ubicado en el presente describiéndose el estado de la variable en estudio en un punto del tiempo comprendido en el primer trimestre de 2010.

La recolección de la información se realizó en el ambiente propio de los encuestados por lo que se denomina de campo y según Pólit, D y Hungler, B. (2000) “los datos se toman en el campo de individuos desempeñando sus actividades cotidianas, con objeto de conocer las costumbres, conductas y creencias de individuos o grupos inmersos en la vida real” (pág. 672)

## **Población**

La población o universo a estudiar está conformada por un total de dieciséis (16) profesionales de Enfermería que laboran en el turno de la tarde en el Hospital Materno Infantil del Este “Dr. Joel Valencia Parparcen”. Por ser una población pequeña se decidió trabajar con la totalidad sin realizar ningún tipo de muestreo.

Pineda, E; Alvarado, C. y Canales, F, (1994), definieron población como: “un conjunto de individuos u objetos de los cuales se desea conocer algo en una investigación, también señalan que es un conjunto de elementos que representan una característica o condición común, que es objeto de estudio”

## **Técnica de recolección de datos**

El instrumento se aplicó mediante el método o técnica de la encuesta, la cual es definida por Hurtado, J. (2000), como “la técnica en que se obtiene la información a través de preguntas escritas a otra persona, siendo el instrumento propio de la encuesta: el cuestionario, la escala, la prueba de conocimiento y los tests” (Pág. 469)

## **Instrumento para la recolección de datos**

Un instrumento de recolección de datos es cualquier recurso de que se vale el investigador para acercarse a los fenómenos y extraer de ellos cualquier información. La recolección de datos se realizó a través de un instrumento de medición como lo es el cuestionario, el cual agrupa una serie de preguntas relativas a un evento, situación o temática particular, sobre el cual el investigador desea obtener información. Tal y como lo expresa Hurtado, J. (2008), para que un instrumento sea de medición, debe captar información de manera selectiva y precisa, es decir solo aquella información que da cuenta del evento de estudio y no otra.

El instrumento que se aplicó fue “Impacto de Malestar Percibido en el Ámbito Laboral” (IMPAL), diseñado por Leibovich de Figueroa, N y Shufer, M, (1999) de la Facultad de Psicología de la Universidad de Buenos Aires, con preguntas cerradas que permiten evaluar la frecuencia y la intensidad con que se presenta el evento estresor, todo esto nos permitió medir las respuestas para identificar cuáles factores son percibidos como estresantes y con qué intensidad sucede en el grupo de los profesionales del Hospital Materno Infantil del Este "Dr. Joel Valencia Parparcen". Este instrumento ha sido aplicado en el país con permiso de sus autores.

## **Validez**

Según Hurtado, J. (2000), “la validez se refiere al grado en que un instrumento realmente mide lo que pretende medir, mide todo lo que quiere el investigador y si mide solo lo que quiere medir”. (pág. 433)

Este instrumento fue validado por la Dra. Lombardi, M. A. en septiembre de 2004. Se escogió este instrumento porque presenta la clasificación de los eventos estresores de acuerdo con los resultados obtenidos en los diferentes trabajos de investigación precedentes y además permite evaluar, no solo la frecuencia con que se presentan estos, sino también la intensidad de los mismos en una escala tipo Likert de 0 a 3 puntos de intensidad.

## **Confiabilidad**

La confiabilidad de un instrumento de medición se refiere al grado en que su aplicación repetida al mismo sujeto u objeto, produce iguales resultados. Al respecto, Hurtado, J. (2000) plantea que la confiabilidad “es el grado en que la aplicación repetida del instrumento a las mismas unidades de estudio, en idénticas condiciones, produce iguales resultados, dando por hecho que el evento medido no ha cambiado, es decir, la confiabilidad se refiere a la exactitud de la medición”. (pág. 439)

Para probar la confiabilidad, durante la recolección de los datos se tuvo en cuenta los tipos de respuesta que los participantes dieron al conjunto de ítems que miden la misma variable, se preguntó cada vez que fue necesario, para asegurar 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.

La muestra para el estudio piloto fue tomada indiscriminadamente de Cuidados Intensivos del hospital José María Vargas de Caracas. Estuvo constituida por 23 profesionales de Enfermería, distribuidos en los 4 turnos de trabajo y de cualquier sexo. Con un resultado de 0,79 lo cual permitió concluir que estos cuestionarios presentan una confiabilidad muy alta; se puede decir que es altamente confiable

### **Plan de tabulación y análisis**

Para la interpretación de los datos obtenidos en la investigación se emplearán técnicas de análisis estadísticos descriptivos de la población de estudio, donde se tomó en cuenta la cantidad de las respuestas obtenidas en cada una de las opciones en las que se preguntó, características que describieron la variable y se porcentualizó cada uno de los resultados netos obtenidos. Luego se hicieron lo respectivos análisis y la información se presentó en cuadros estadísticos y gráficos correspondientes.

## CAPITULO IV

### PRESENTACIÓN, ANÁLISIS E INTREPRETACIÓN DE LOS RESULTADOS

Los datos de esta investigación fueron recopilados mediante la aplicación del instrumento **“Impacto de Malestar Percibido en el Ámbito Laboral” (IMPAL)** en la población total y están presentados mediante tablas y gráficos, cada uno con los resultados, descripción, análisis y conclusiones finales, para determinar los factores estresores en los Profesionales de enfermería que laboran en el Hospital Materno Infantil del Este “Dr. Joel Valencia Parparcen”

A continuación se presentaran los cálculos para determinar los factores estresores en el ámbito laboral

**Tabla N° 1**

Factores estresantes del medio ambiente físico de trabajo en los profesionales de Enfermería que laboran en el Hospital Materno Infantil del Este “Dr. Joel Valencia Parparcen” Petare 2011

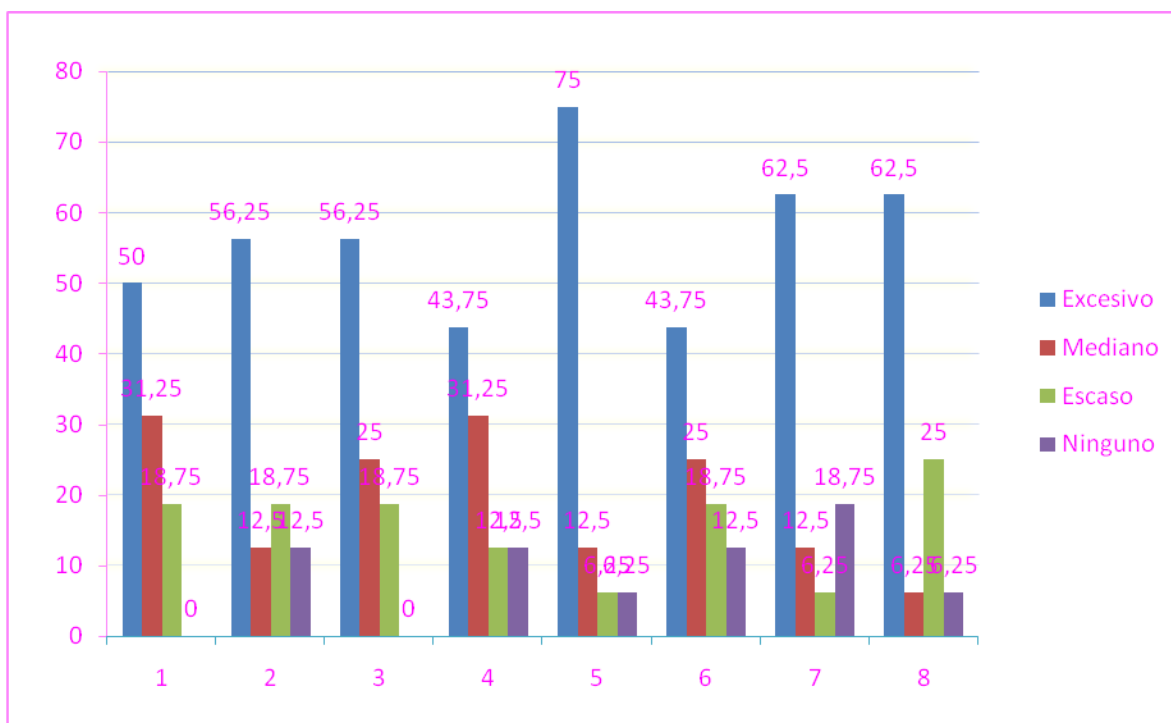
| Subindicadores                                  | Excesivo  |              | Mediano   |              | Escaso    |              | Ninguno   |             |
|---|-----------|--------------|-----------|--------------|-----------|--------------|-----------|-------------|
|   | F         | %            | F         | %            | F         | %            | F         | %           |
| <b>Disponibilidad y disposición del espacio</b> | 8         | 50,00        | 5         | 31,25        | 3         | 18,75        | 0         | 0,00        |
| <b>Condiciones climatológicas</b>               | 9         | 56,25        | 2         | 12,05        | 3         | 18,75        | 2         | 12,05       |
| <b>Higiene</b>                                  | 9         | 56,25        | 4         | 25,00        | 3         | 18,75        | 0         | 0,00        |
| <b>Iluminación</b>                              | 7         | 43,75        | 5         | 31,25        | 2         | 12,05        | 2         | 12,05       |
| <b>Ruidos</b>                                   | 12        | 75,00        | 2         | 12,05        | 1         | 6,25         | 1         | 6,25        |
| <b>Temperatura</b>                              | 7         | 43,75        | 4         | 25,00        | 3         | 18,75        | 2         | 12,05       |
| <b>Toxicidad</b>                                | 10        | 62,05        | 2         | 12,05        | 1         | 6,25         | 3         | 18,75       |
| <b>Ventilación</b>                              | 10        | 62,05        | 1         | 6,25         | 4         | 25,00        | 1         | 6,25        |
| <b>Total</b>                                    | <b>72</b> | <b>56,25</b> | <b>25</b> | <b>19,53</b> | <b>20</b> | <b>15,62</b> | <b>11</b> | <b>8,59</b> |

Fuente: Impacto de Malestar Percibido en el Ámbito Laboral (IMPAL)

En la tabla N°1 se observan los resultados correspondientes a los factores estresantes del medio ambiente de trabajo, donde se describe que cada uno de los subindicadores son fuentes causantes de estrés al producir malestar excesivo y mediano en los profesionales de Enfermería del Hospital Materno Infantil del Este en Petare. Encontrándose que la intensidad de excesivo malestar para el subindicador ruido es de un 75%, siguiéndole la toxicidad y ventilación con 62,05% de intensidad respectivamente.

### Grafico N° 1

Factores estresantes del medio ambiente físico de trabajo en los profesionales de Enfermería que laboran en el Hospital Materno Infantil del Este “Dr. Joel Valencia Parparcen” Petare 2011



Fu

Fuente: tabla N° 1

#### Leyenda

1. Disponibilidad y disposición del espacio
2. Condiciones climatológicas
3. Higiene
4. Iluminación
5. Ruidos
6. Temperatura
7. Toxicidad
8. Ventilación

**Tabla N° 2**

Factores estresantes de las demandas laborales en los profesionales de Enfermería que laboran en el Hospital Materno Infantil del Este “Dr. Joel Valencia Parparcen” Petare 2011

| Subindicadores                                       | Excesivo  |              | Mediano   |              | Escaso    |              | Ninguno  |              |
|--|-----------|--------------|-----------|--------------|-----------|--------------|----------|--------------|
|  | F         | %            | F         | %            | F         | %            | F        | %            |
| <b>Sobrecarga de trabajo por falta de material</b>   | 9         | 56,25        | 1         | 6,25         | 4         | 25,00        | 2        | 12,05        |
| <b>Sobrecarga de trabajo por exceso de pacientes</b> | 0         | 0            | 7         | 43,75        | 9         | 56,25        | 0        | 0            |
| <b>Trabajo por turnos</b>                            | 1         | 6,25         | 9         | 56,25        | 5         | 31,25        | 1        | 6,25         |
| <b>Trabajo por doble turno</b>                       | 6         | 37,05        | 2         | 12,05        | 2         | 12,05        | 6        | 37,05        |
| <b>Total</b>   | <b>16</b> | <b>25,00</b> | <b>19</b> | <b>29,68</b> | <b>20</b> | <b>31,25</b> | <b>9</b> | <b>14,06</b> |

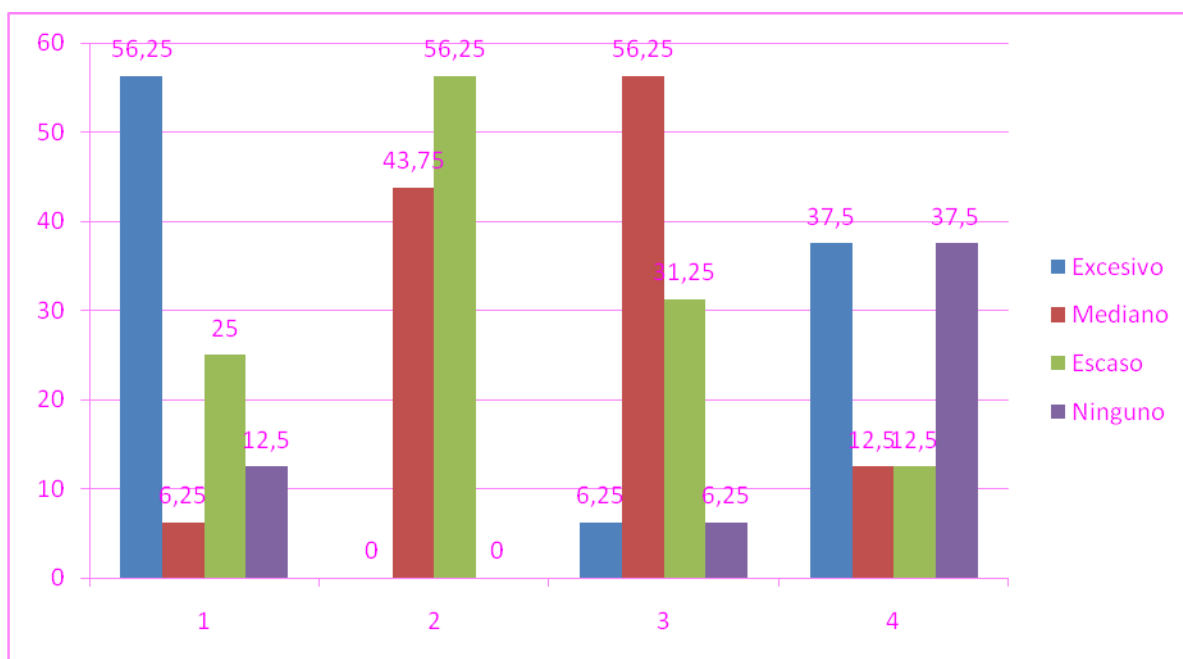
Fuente: Impacto de Malestar Percibido en el Ámbito Laboral (IMPAL)

En la tabla N° 2 se obtuvo como resultados que los subindicadores que causan mayor malestar en los profesionales son la sobrecarga de trabajo por falta de material con una intensidad de excesivo malestar de 56,25% y el trabajo por turnos 56,25% en una intensidad de mediano malestar.



## Grafico N° 2

Factores estresantes de las demandas laborales en los profesionales de Enfermería que laboran en el Hospital Materno Infantil del Este “Dr. Joel Valencia Parparcen” Petare 2011



Fuente: tabla N° 2

### Leyenda

1. Sobrecarga de trabajo por falta de material
2. Sobrecarga de trabajo por exceso de pacientes
3. Trabajo por turnos
4. Trabajo por doble turno

**Tabla N° 3**

Factores estresantes del contenido del puesto de trabajo en los profesionales de Enfermería que laboran en el Hospital Materno Infantil del Este “Dr. Joel Valencia Parparcen” Petare 2011

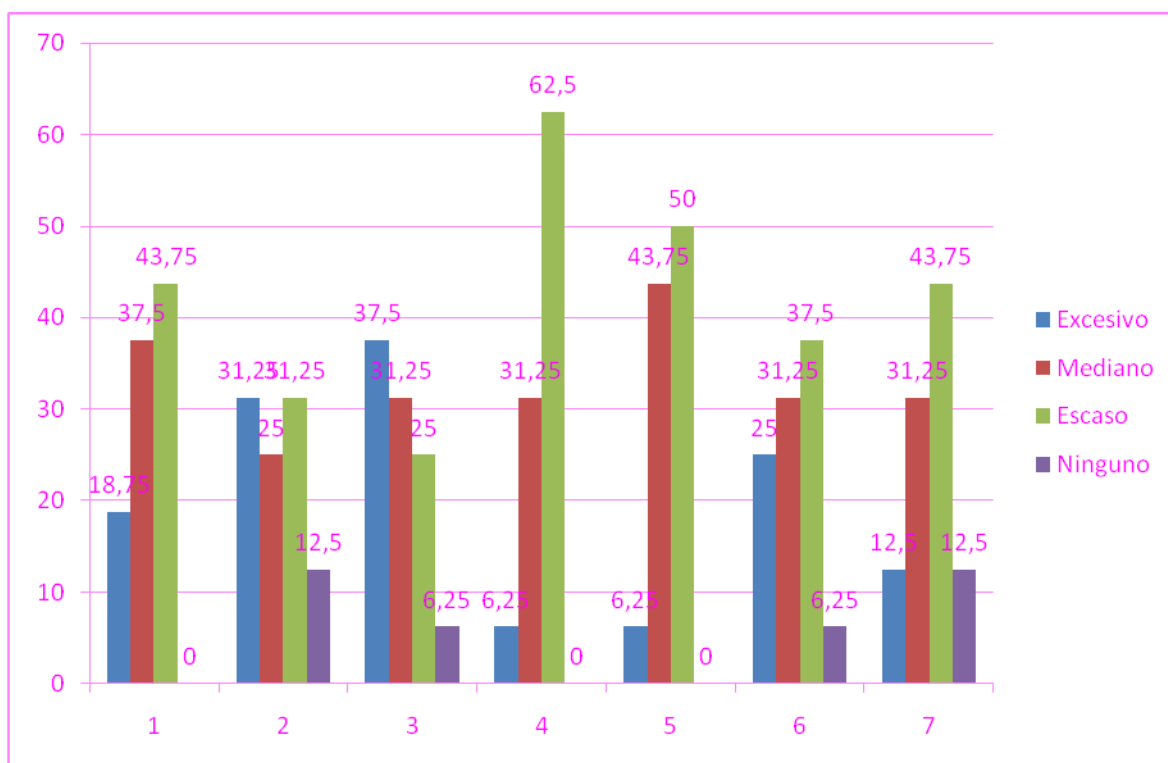
| Subindicadores  | Excesivo  |              | Mediano   |              | Escaso    |              | Ninguno  |             |
|---|-----------|--------------|-----------|--------------|-----------|--------------|----------|-------------|
|   | F         | %            | F         | %            | F         | %            | F        | %           |
| <b>Posibilidad de demostrar destrezas y habilidades</b> | 3         | 18,75        | 6         | 37,5         | 7         | 43,75        | 0        | 0           |
| <b>Control interno</b>                                  | 5         | 31,25        | 4         | 25,00        | 5         | 31,25        | 2        | 12,05       |
| <b>Control externo</b>                                  | 6         | 37,05        | 5         | 31,25        | 4         | 25,00        | 1        | 6,25        |
| <b>Variedad de las tareas</b>                           | 1         | 6,25         | 5         | 31,25        | 10        | 62,05        | 0        | 0           |
| <b>Recibir feedback</b>                                 | 1         | 6,25         | 7         | 43,75        | 8         | 50,00        | 0        | 0           |
| <b>Desempeño de roles por ambigüedad</b>                | 4         | 25,00        | 5         | 31,25        | 6         | 37,05        | 1        | 6,25        |
| <b>Conflicto en el desempeño de roles</b>               | 2         | 12,05        | 5         | 31,25        | 7         | 43,75        | 2        | 12,5        |
| <b>Total</b>  | <b>22</b> | <b>19,64</b> | <b>37</b> | <b>33,03</b> | <b>47</b> | <b>41,96</b> | <b>6</b> | <b>5,35</b> |

Fuente: Impacto de Malestar Percibido en el Ámbito Laboral (IMPAL)

Para esta tabla N° 3 se define que los subindicadores que causan escaso malestar son la posibilidad de demostrar destrezas y habilidades con un 43,75%, variedad de las tareas con un 62,05% y el conflicto en el desempeño de roles con un 43,75%; con una intensidad de mediano malestar está el recibir feedback con un 43,75%.

**Grafico N° 3**

Factores estresantes del contenido del puesto de trabajo en los profesionales de Enfermería que laboran en el Hospital Materno Infantil del Este “Dr. Joel Valencia Parparcen” Petare 2011



Fuente: tabla N° 3

#### Leyenda

1. Posibilidad de demostrar destrezas y habilidades
2. Control interno
3. Control externo
4. Variedad de las tareas
5. Recibir feedback
6. Desempeño de roles por ambigüedad
7. Conflicto en el desempeño de roles

**Tabla N° 4**

Factores estresantes por las relaciones interpersonales en los profesionales de Enfermería que laboran en el Hospital Materno Infantil del Este “Dr. Joel Valencia Parparcen” Petare 2011

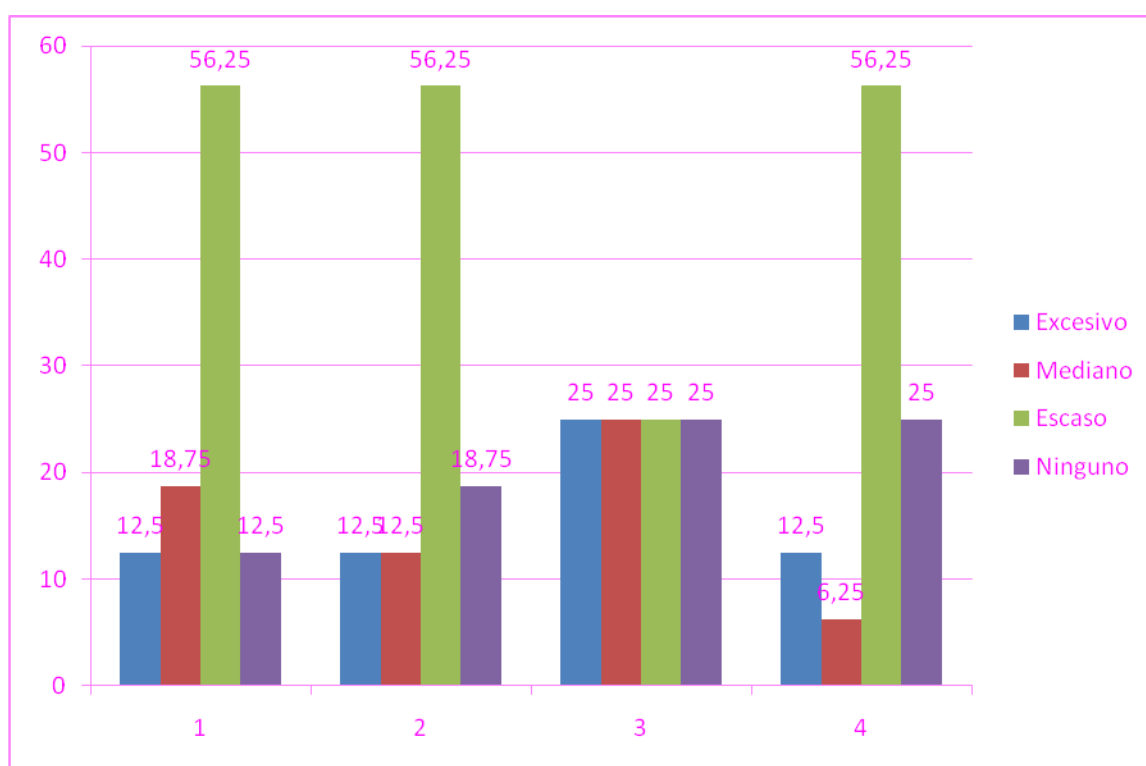
| Subindicadores  | Excesivo  |              | Mediano   |              | Escaso    |              | Ninguno   |              |
|---|-----------|--------------|-----------|--------------|-----------|--------------|-----------|--------------|
|   | F         | %            | F         | %            | F         | %            | F         | %            |
| <b>Presencia y densidad de las relaciones interpersonales</b> | 2         | 12,05        | 3         | 18,75        | 9         | 56,25        | 2         | 12,05        |
| <b>Relaciones con los compañeros</b>                          | 2         | 12,05        | 2         | 12,05        | 9         | 56,25        | 3         | 18,75        |
| <b>Relaciones con los supervisores</b>                        | 4         | 25,00        | 4         | 25,00        | 4         | 25,00        | 4         | 25,00        |
| <b>Relaciones con los usuarios</b>                            | 2         | 12,05        | 1         | 6,25         | 9         | 56,25        | 4         | 25,00        |
| <b>Total</b>  | <b>10</b> | <b>15,62</b> | <b>10</b> | <b>15,62</b> | <b>31</b> | <b>48,43</b> | <b>13</b> | <b>20,31</b> |

Fuente: Impacto de Malestar Percibido en el Ámbito Laboral (IMPAL)

La tabla N° 4 nos refleja los factores estresantes por las relaciones interpersonales, donde se observa que los subindicadores que presentan escaso malestar son presencia y densidad de las relaciones interpersonales, relaciones con los compañeros y relaciones con los usuarios con una intensidad de 56,25%.

### Grafico N° 4

Factores estresantes por las relaciones interpersonales en los profesionales de Enfermería que laboran en el Hospital Materno Infantil del Este “Dr. Joel Valencia Parparcen” Petare 2011



Fuente: tabla N° 4

#### Leyenda

1. Presencia y densidad de las relaciones interpersonales
2. Relaciones con los compañeros
3. Relaciones con los supervisores
4. Relaciones con los usuarios

**Tabla N° 5**

Factores estresantes en el desarrollo de la carrera en los profesionales de Enfermería que laboran en el Hospital Materno Infantil del Este “Dr. Joel Valencia Parparcen” Petare 2011

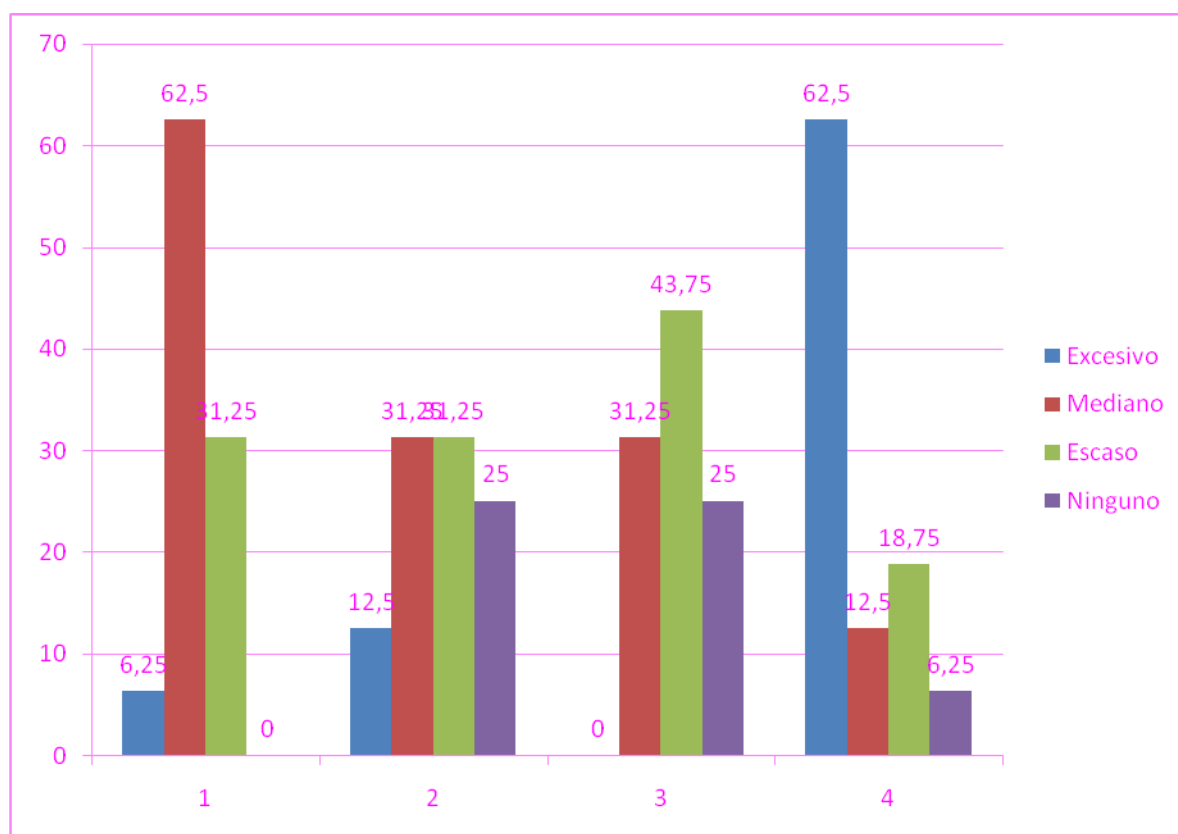
| Subindicadores                          | Excesivo |       | Mediano |       | Escaso |       | Ninguno |       |
|---|----------|-------|---------|-------|--------|-------|---------|-------|
|   | F        | %     | F       | %     | F      | %     | F       | %     |
| <b>Niveles de responsabilidad</b>       | 1        | 6,25  | 10      | 62,05 | 5      | 31,25 | 0       | 0,00  |
| <b>Sentimientos de equidad</b>          | 2        | 12,05 | 5       | 31,25 | 5      | 31,25 | 4       | 25,00 |
| <b>Estabilidad en el puesto</b>         | 0        | 0,00  | 5       | 31,25 | 7      | 43,75 | 4       | 25,00 |
| <b>Remuneración acorde con la tarea</b> | 10       | 62,05 | 2       | 12,05 | 3      | 18,75 | 1       | 6,25  |
| <b>Total</b>                            | 13       | 20,31 | 22      | 34,37 | 20     | 31,25 | 9       | 14,06 |

Fuente: Impacto de Malestar Percibido en el Ámbito Laboral (IMPAL)

Tabla N° 5, los niveles de responsabilidad causan mediano malestar presentando una intensidad de 62,05%; mientras que la remuneración acorde con la tarea causan excesivo malestar con una intensidad de 62,05%.

### Grafico N° 5

Factores estresantes por el desarrollo de la carrera en los profesionales de Enfermería que laboran en el Hospital Materno Infantil del Este “Dr. Joel Valencia Parparcen” Petare 2011



Fuente: tabla N° 5

#### Leyenda

1. Niveles de responsabilidad
2. Sentimientos de equidad
3. Estabilidad en el puesto
4. Remuneración acorde con la tarea

**Tabla N° 6**

Factores estresantes por las nuevas tecnologías y aspectos organizacionales en los profesionales de Enfermería que laboran en el Hospital Materno Infantil del Este “Dr. Joel Valencia Parparcen” Petare 2011

| Subindicadores                                  | Excesivo |       | Mediano |       | Escaso |       | Ninguno |       |
|---|----------|-------|---------|-------|--------|-------|---------|-------|
|   | F        | %     | F       | %     | F      | %     | F       | %     |
| <b>Estructura organizacional</b>                | 5        | 31,25 | 3       | 18,75 | 5      | 31,25 | 3       | 18,75 |
| <b>Participación en las tomas de decisiones</b> | 5        | 31,25 | 2       | 12,05 | 6      | 37,05 | 3       | 18,75 |
| <b>Nuevas tecnologías</b>                       | 1        | 6,25  | 6       | 37,05 | 9      | 56,25 | 0       | 0     |
| <b>Total</b>                                    | 11       | 22,91 | 11      | 22,91 | 20     | 41,66 | 6       | 12,05 |

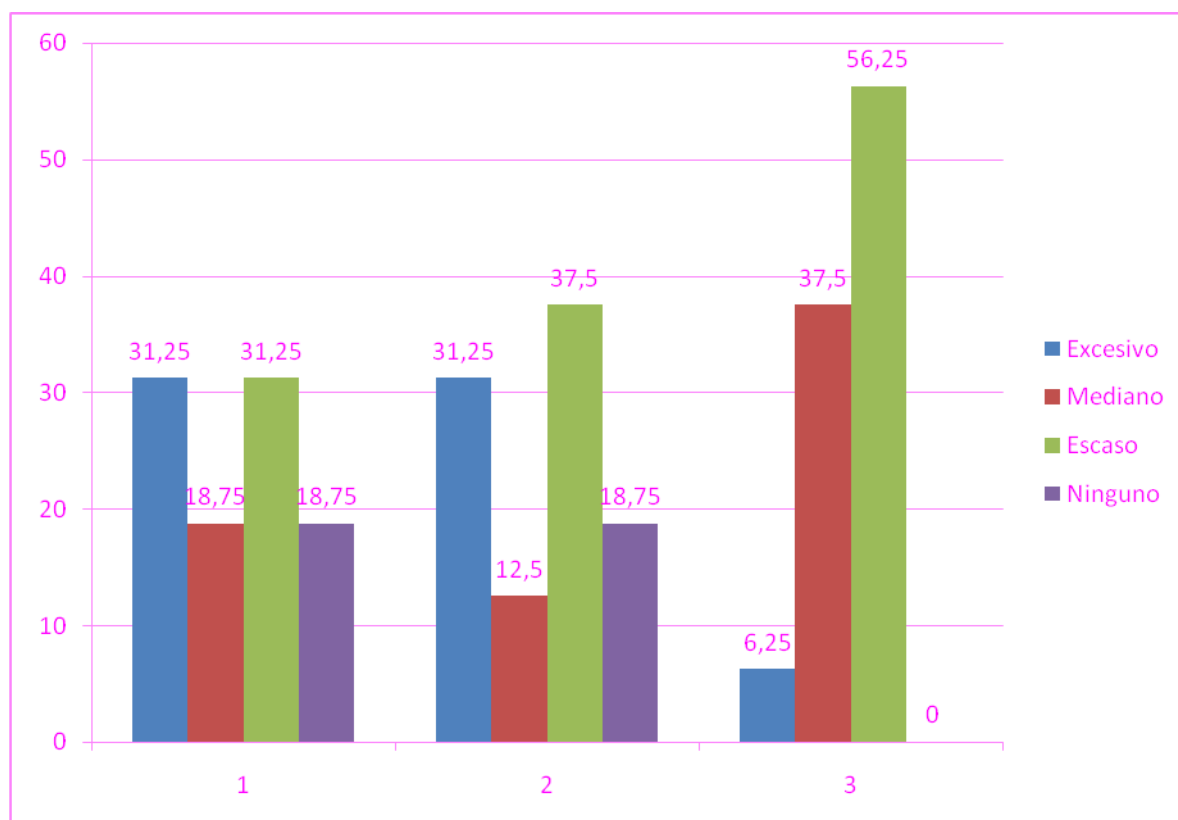
Fuente: Impacto de Malestar Percibido en el Ámbito Laboral (IMPAL)

En la tabla N° 6 se evidencia que las nuevas tecnologías presentan escaso malestar con una intensidad de 56,25%.



### Grafico N° 6

Factores estresantes por las nuevas tecnologías y aspectos organizacionales en los profesionales de Enfermería que laboran en el Hospital Materno Infantil del Este “Dr. Joel Valencia Parparcen” Petare 2011



Fuente: tabla N° 6

#### Leyenda

1. Estructura organizacional
2. Participación en las tomas de decisiones
3. Nuevas tecnologías

**Tabla N° 7**

Factores estresantes de la vida familiar en los profesionales de Enfermería que laboran en el Hospital Materno Infantil del Este “Dr. Joel Valencia Parparcen” Petare 2011

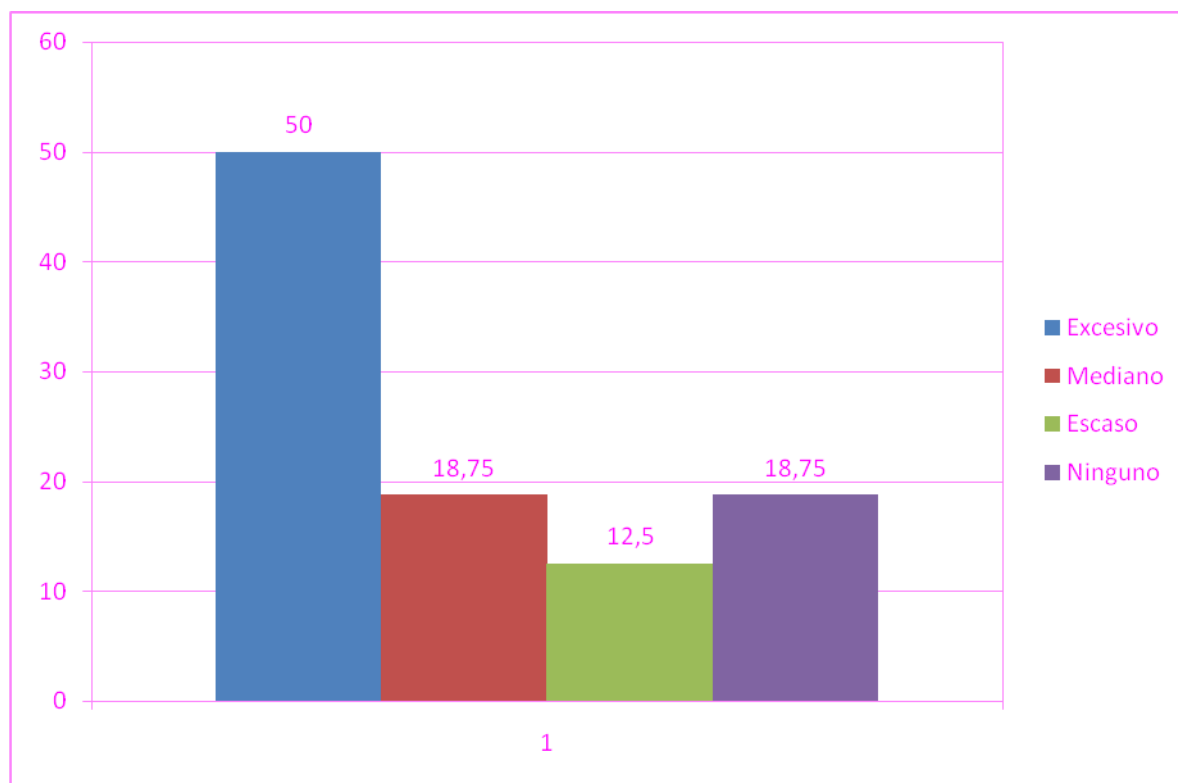
| Subindicadores            | Excesivo |       | Mediano |       | Escaso |       | Ninguno |       |
|---------------------------|----------|-------|---------|-------|--------|-------|---------|-------|
|                           | F        | %     | F       | %     | F      | %     | F       | %     |
| <b>Eventos normativos</b> | 8        | 50,00 | 3       | 18,75 | 2      | 12,05 | 3       | 18,75 |
| <b>Total</b>              | 8        | 50,00 | 3       | 18,75 | 2      | 12,05 | 3       | 18,75 |

Fuente: Impacto de Malestar Percibido en el Ámbito Laboral (IMPAL)

En la tabla N°7, los eventos normativos causan excesivo malestar presentándose con una intensidad de 50,00%.

**Grafico N° 7**

Factores estresantes de la vida familiar en los profesionales de Enfermería que laboran en el Hospital Materno Infantil del Este “Dr. Joel Valencia Parparcen” Petare 2011



Fuente: tabla N° 7

Leyenda

1. Eventos normativos

## **CAPITULO V**

### **CONCLUSIONES**

Durante esta investigación se determinó que los factores estresores que afectan a los profesionales de Enfermería que laboran en el Hospital Materno Infantil del Este “Dr. Joel Valencia Parparcen” son diversos, los más significativos son:

- El ruido, la toxicidad y la ventilación con una intensidad de excesivo malestar en el medio ambiente físico de trabajo.
- En las demandas laborales se observó un alto porcentaje en la intensidad de excesivo malestar en el subindicador sobrecarga de trabajo por falta de material y el trabajo por turnos.
- Con relación al contenido del puesto de trabajo tenemos que la posibilidad de demostrar destrezas y habilidades, variedad de las tareas, recibir feedback y conflicto en el desempeño de roles son los más representativos en la intensidad de mediano y escaso malestar.
- En las relaciones interpersonales en los profesionales se obtuvo que los subindicadores presencia y densidad de las relaciones interpersonales, las relaciones con los compañeros y usuarios presentaron mayor porcentaje con una intensidad de escaso malestar.

- Para los factores estresantes por el desarrollo de la carrera en los profesionales de enfermería se destacaron en excesivo y mediano malestar la remuneración acorde con la tarea y los niveles de responsabilidad respectivamente.
- Los aspectos estresantes por las nuevas tecnologías y aspectos organizacionales predomina con una intensidad de escaso malestar en el subindicador nuevas tecnologías.

Tomando en cuenta lo antes expuesto se considera importante la mejora de aquellos elementos que causan excesivo malestar en el personal que labora en dicha institución hospitalaria, para brindar mayor comodidad y a su vez un servicio de calidad.

## **RECOMENDACIONES**

- Fomentar y ejecutar programas y talleres para la prevención, manejo y control de los factores estresores en los Profesionales de Enfermería
- Integrar e incentivar a los grupos de trabajadores para realizar jornadas de descargas, prevención y orientación sobre los factores que causan estrés en el ámbito laboral en los Profesionales de Enfermería
- Organizar reuniones enfocadas a la distracción, realizando actividades recreacionales y de esparcimiento con la finalidad de liberar estrés.
- Con respecto a los mayores estresores como son el ruido focalizarlos y hacer esa manifestación ante las autoridades pertinentes para minimizarlo.
- Realizar planes de actividades diarias en donde se varíen las tareas a los diferentes puestos de trabajo y solicitar sean rotados en los sitios de labores equitativamente.

## REFERENCIAS BIBLIOGRAFICAS

- Amaris, Y. Castro, J. Escalante, E. (2008). **“Factores Estresores en el personal de Enfermería que labora en el Servicio de Emergencia de Adultos del Hospital Militar Dr. Carlos Arvelo de Caracas primer trimestre del año 2007”**. Trabajo Especial de Grado para optar por el título de licenciatura en Enfermería. Facultad de Medicina. Escuela de Enfermería. Universidad Central de Venezuela.
- Arias, F. (2006). **El proyecto de investigación. Introducción a la metodología científica**. Editorial Episteme. 5° Edición. Caracas-Venezuela.
- Beare, P. y Myers, J. (1998). **Enfermería Principios y Práctica**. Tomo I. Editorial Médica Panamericana. Madrid.
- Fariñas, Y., Pino, A. y Romero, L. (2004). **“Estrés laboral que presentan los Profesionales de Enfermería de la Unidad de Cuidados Intensivos del Hospital Dr. Miguel Pérez Carreño en tercer trimestre de 2003”**. Trabajo Especial de Grado para optar por el título de licenciatura en Enfermería. Facultad de Medicina. Escuela de Enfermería. Universidad Central de Venezuela.
- García, J; García, M. y Zapata, E. (2008). **“Manifestaciones del estrés laboral que presentan el profesional de Enfermería peri-operatoria del Hospital Vargas de Caracas en el segundo trimestre del año 2008”**. Trabajo Especial de Grado para optar por el título de licenciatura en Enfermería. Facultad de Medicina. Escuela de Enfermería. Universidad Central de Venezuela.
- Gestal, J. (2003). **Riesgos Laborales del Personal Sanitario**. 3° Edición. Editorial Interamericana-McGraw Hill. Madrid. España.
- Gil, C., Benavides, C. y Chacón, K. (2007). **“Eventos estresores en los profesionales de Enfermería que laboran en la unidad de cuidados intensivos**

**del Hospital Universitario de Caracas segundo trimestre 2007**". Trabajo Especial de Grado para optar por el título de licenciatura en Enfermería. Facultad de Medicina. Escuela de Enfermería. Universidad Central de Venezuela.

- Hernández, J. (2003) "**Eventos estresores en el personal de Enfermería que labora en la Unidad de Cuidados Intensivos de Adultos del Hospital Dr. Miguel Pérez Carreño**". Trabajo Especial de Grado para optar por el título de licenciatura en Enfermería. Facultad de Medicina. Escuela de Enfermería. Universidad Central de Venezuela.

- Hernández, R; Fernández, C; Baptista, P. (2003). **Metodología de la investigación**. 3° edición .Editorial Interamericana-McGraw Hill. México

- Hurtado, J. (2000). **El proyecto de la investigación holística**. 3° Edición. Editorial Fundación Sypal. Caracas-Venezuela

- Hurtado, J. (2008). **El proyecto de investigación**. 6° Edición. Quirón ediciones. Caracas-Venezuela

- Kozier, B; Erb, G; Berman, A y Sneyder, S. (2005). **Fundamentos de Enfermería. Conceptos, proceso y práctica**. Vol. I. 7° Edición. Editorial Interamericana-McGraw Hill. Madrid

- Ladou, J. (1999). **Medicina Laboral y Ambiental**. Manual Moderno, 2° Edición. México.

- Leivobich de Figueroa, N. y M. Shufer. (1999) **Impacto de Malestar Percibido en el Ámbito Laboral. IMPAL**. Mimeografiado. Facultad de Psicología. Universidad de Buenos Aires. Argentina.

- Leivobich de Figueroa, N. y M. Shufer, C. Marro, R. Muinos, L. Alvarez, P. Morinigo y E. Aranda Coria. **Instrumento para la Evaluación de Estresores Psicosociales en el Contexto del Empleo**. Universidad Central de Venezuela. II Congreso Iberoamericano y I Venezolano de evaluación psicológica. Caracas Junio 1999



- Lombardi, M.A. (2004). **Estrategias de Afrontamiento como Factores Predictores del Síndrome de Burnout.** Estudio realizado entre los profesionales de Enfermería de la Unidad de Cuidados Intensivos del Hospital Universitario de Caracas. Mimeografiado. Trabajo de ascenso para profesor agregado en el escalafón universitario. Universidad Central de Venezuela. Septiembre 2004
  
- Organización de las Naciones Unidas (1992) **Estrés Laboral.** En <http://trabajosindrogas.blogspot.com/2010/05/salud-mental-y-absentismo-laboral-un.html>
  
- Organización Internacional del Trabajo/Organización Mundial de la Salud. **Identificación y control de los factores psicosociales en el trabajo.** Informe del Comité Mixto OIT/OMS de medicina del trabajo. Novena Reunión. Ginebra 18-24 de septiembre de 1984. En <http://factorespsicosociales.com/biblioteca/publicaciones/FPS-OIT-OMS.pdf>
  
- Organización Internacional del trabajo (2000). **Informe de la OIT estudia la salud mental en el trabajo.** Comunicado de prensa. En <http://www.ilo.org/public/spanish/bureau/inf/pr/2000/37.htm>.
  
- Organización Internacional del trabajo (2001). **S.O.S. Estrés en el trabajo: aumentan los costes del estrés en el trabajo y la incidencia de la depresión es cada vez mayor.** Trabajo Revista de la OIT. 37. En <http://www.ilo.org/public/spanish/bureau/inf/magazine/37/index.htm>
  
- Organización Mundial de la Salud (1946). **Definición de Salud.** En [http://www.sap.org.ar/staticfiles/actividades/congresos/congre2006/conarpe34/materia/se\\_petroff.pdf](http://www.sap.org.ar/staticfiles/actividades/congresos/congre2006/conarpe34/materia/se_petroff.pdf)
  
- Palella, S. y Martins, F. (2004). **Metodología de la Investigación Cuantitativa.** Caracas: Fedeupel
  
- Peiró, J. M (1993). **Desencadenantes de estrés laboral.** Editorial Eudema. Madrid.

- Pineda, E; Alvarado, C. y Canales, F. (1994). **Metodología de la Investigación**. OPS/OMS: Washington.
- Polit, D. y Hungler, B. (2000) **Investigación Científica en Ciencias de la Salud**. Editorial Mc Graw-Hill Interamericana. México
- Rogers, M. E. (1983) **Definición de Enfermería**. Teoría de Marta Rogers: Seres Humanos Unitarios. Por Rosa Ivette Anés García y Amelia A. Torres Bonilla. En [http://webs.ono.com/aniorte\\_nic/archivos/teoria\\_marta\\_rogers.pdf](http://webs.ono.com/aniorte_nic/archivos/teoria_marta_rogers.pdf)
- Santos, J. A. (2005). **Manual: PRANES**. San Salvador, El Salvador: Acción Consultores. En <http://www.monografias.com/trabajos34/causas-estres-laboral/causas-estres-laboral.shtml>
- Selye H. (1935). **Concepto de Estrés**. En [http://www.ucm.es/info/seas/estres\\_lab/el\\_estres.htm](http://www.ucm.es/info/seas/estres_lab/el_estres.htm)
- Sierra, Z. (2008). “**Fuentes que generan estrés en los profesionales de Enfermería. Unidad de medicina materno fetal de la Maternidad Concepción Palacios primer trimestre 2007**”. Trabajo Especial de Grado para optar por el título de licenciatura en Enfermería. Facultad de Medicina. Escuela de Enfermería. Universidad Central de Venezuela.

UNIVERSIDAD CENTRAL DE VENEZUELA  
FACULTAD DE MEDICINA  
ESCUELA DE ENFERMERÍA

**CUESTIONARIO PARA EVALUAR LOS FACTORES ESTRESORES EN LOS  
PROFESIONALES DE ENFERMERÍA QUE LABORAN EN EL HOSPITAL  
MATERNO INFANTIL DEL ESTE “DR. JOEL VALENCIA PARPARCEN”**

**Tutora:**

Dra. María Antonieta Lombardi

**Autoras:**

López Kharina C.I. 17.610.018

Rodríguez Gloria C.I. 19.201.310

Caracas, 2011

## IMPACTO DE MALESTAR PERCIBIDO EN EL ÁMBITO LABORAL (IMPAL)

Fecha\_\_\_\_\_

Ocupación\_\_\_\_\_ Cargo\_\_\_\_\_ Edad\_\_\_\_\_

Sexo: Femenino\_\_\_\_ Masculino\_\_\_\_\_

En relación a su trabajo le solicitamos evalúe el grado de malestar que le producen los siguientes hechos o sucesos. Marque con una (X) solamente aquellos que realmente le suceden y producen malestar (excesivo-mediano-escaso-ninguno).

| Ítems a Evaluar   | Excesivo | Mediano | Escaso | Ninguno |
|---|----------|---------|--------|---------|
| 1. Tener poca/excesiva luz  |          |         |        |         |
| 2. No tener calefacción/refrigeración                             |          |         |        |         |
| 3. Mala ventilación, falta de 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 estabilidad en el puesto               |  |  |  |  |
| 16. Las diferencias de opiniones con la gente con que trabajo    |  |  |  |  |
| 17. La falta de solidaridad entre los compañeros                 |  |  |  |  |
| 18. Hacer de manera igual las mismas tareas todos los días       |  |  |  |  |
| 19. Hacer tareas muy variadas                                    |  |  |  |  |
| 20. La cantidad de trámites diarios                              |  |  |  |  |
| 21. Tener sueldos que no estén de acuerdo con la responsabilidad |  |  |  |  |
| 22. No contar con los recursos necesarios para hacer mi trabajo  |  |  |  |  |
| 23. Sentir que toda responsabilidad recae sobre mi               |  |  |  |  |
| 24. Que no paguen las horas extras                               |  |  |  |  |
| 25. Realizar tareas para las cuales nunca fui preparado          |  |  |  |  |
| 26. Tiene un cronograma de trabajo irregular                     |  |  |  |  |
| 27. La rotación del personal entre los diferentes servicios      |  |  |  |  |
| 28. Que 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 al hospital  |  |  |  |  |
| 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 prepararse para los rápidos cambios que se introducen en el trabajo   |  |  |  |  |
| 39. Tener que luchar con la ineficiencia de otros servicios  |  |  |  |  |
| 40. Estar en un hospital que no se actualiza   |  |  |  |  |
| 41. No tener participación en la toma de decisiones  |  |  |  |  |
| 42. Mis superiores solo me marcan mis errores  |  |  |  |  |
| 43. Cuando mis superiores piden una cosa pero realmente quieren otra   |  |  |  |  |
| 44. Adaptarse 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 cual es mi tarea especifica  |  |  |  |  |
| 58. No sentirme comprometido con la tarea que realizo   |  |  |  |  |
| 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.:                         |  |  |  |  |

|  |  |  |  |  |
|--|--|--|--|--|
| clientes)  |  |  |  |  |
| 62. No poder actualizar mis conocimientos en relación al trabajo       |  |  |  |  |
| 63. Tener que verme obligado a maltratar a clientes                    |  |  |  |  |
| 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 empezar                  |  |  |  |  |
| 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                         |  |  |  |  |