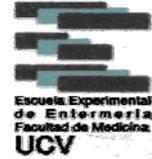




**UNIVERSIDAD CENTRAL DE VENEZUELA
FACULTAD DE MEDICINA
ESCUELA DE ENFERMERÍA**



**EVENTOS ESTRESORES QUE DESENCADENAN ESTRÉS LABORAL EN
EL PERSONAL DE ENFERMERÍA QUE TRABAJA EN EL SERVICIO
MÉDICO DE LA DIRECCIÓN EJECUTIVA DE LA MAGISTRATURA,
DURANTE EL PRIMER TRIMESTRE DE 2009**

(Trabajo Especial de Grado presentado como requisito parcial para optar al
Título de Licenciado en Enfermería)

**Tutora:
Prof. Osorio Maribel**

Autoras:
T.S.U Jiménez, Jelimar.
C.I: 13.672.302
T.S.U Tovar, Melanie.
C.I: 14.407.393

Caracas, 2009

**EVENTOS ESTRESORES QUE DESENCADENAN ESTRÉS LABORAL EN
EL PERSONAL DE ENFERMERÍA QUE TRABAJA EN EL SERVICIO
MÉDICO DE LA DIRECCIÓN EJECUTIVA DE LA MAGISTRATURA,
DURANTE EL PRIMER TRIMESTRE DE 2009**

DEDICATORIA

A Dios, por estar siempre a mi lado y en ocasiones llevarme en sus brazos.

A mis padres y abuela por su apoyo incondicional. Los amo.

A mi hermano Marco quien me cedió su camino para que yo pudiera alcanzar la meta. Te quiero

A mi copo de nieve chiriquito...

A mi esposo Jesús por su paciencia, colaboración y comprensión en los momentos de gran tensión. Eres especial

A mi hija por llenarme de **Amor**, **Valor** y **Valentía**. Te amo.

Al ser hermoso que sonrío desde el **Jardín**...

A mis amigos con los que puedo contar en cada momento Lorena, Thaymar y Pedro, gracias por todo ese apoyo, estímulo, cariño y alegría que me brindan.

A mi amiga y compañera de tesis **Melanie**, por estar en esos momentos difíciles...Eres el equilibrio lleno de optimismo en esta meta.

A Arelis por el gran apoyo...

Gracias a todas las personas que recorrieron este camino a mi lado.

Jelímar

DEDICATORIA

A mi abuelo donde quiera que estés...por ser mi guía en la niñez y enseñarme los valores y principios fundamentales para la vida. Te extraño

A mi madre y abuela, por ser grandiosas mujeres, por su apoyo y guía en todas las etapas de mi vida. Las amo.

A mi padre y Jenny Hernández, por su estímulo, motivación y guía, sobretodo por creer en mí. Los quiero.

A mis hermanos, para que elijan el buen camino y sean felices.

A Cesar Macadan mi futuro esposo, por su paciencia, compañía y sus palabras de aliento en todo momento. Te amo.

A Jelimar Jiménez, por sus cualidades para el estudio, por confiar en mí y por la gran amistad que nos une.

A Sonsiret Martínez, por su grandiosa e incondicional amistad, por demostrarme que si se puede...

Melaníe

AGRADECIMIENTO

A Dios, por estar presente en todo momento.

A la Universidad Central de Venezuela por habernos permitido ser parte de la casa que vence las sombras, a los profesores por compartir sus conocimientos y guiarnos a lo largo de la carrera.

A la Lic. Maribel Osorio, tutora de este Trabajo Especial de Grado, por su motivación, orientación y por compartir sus conocimientos en la realización de la investigación.

A nuestros familiares por su apoyo y comprensión en todo momento.

A todos y cada uno de los Profesionales de Enfermería del Servicio Médico de la Dirección Ejecutiva de la Magistratura, quienes gentilmente prestaron su colaboración en la realización de este estudio.

Gracias a todos

Las autoras

APROBACIÓN DEL TUTOR

En mi carácter de Tutor del Trabajo Especial de Grado, presentado por las **T.S.U. Jiménez Jelimar y Tovar Melanie**, titulado: **“EVENTOS ESTRESORES QUE DESENCADENAN ESTRÉS LABORAL EN EL PERSONAL DE ENFERMERÍA QUE TRABAJA EN EL SERVICIO MÉDICO DE LA DIRECCIÓN EJECUTIVA DE LA MAGISTRATURA”**, para optar al título de Licenciado 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 Caracas a los _____ días del mes de _____ de 2009.

Prof. Maribel Osorio
C.I. N° 6.447.381

LISTA DE TABLAS

Nº		Pág.
1	Distribución absoluta y porcentual de los datos sociodemográficos por los Profesionales de Enfermería que laboran en el Servicio Médico de la Dirección Ejecutiva de la Magistratura. Edad.	54
2	Distribución absoluta y porcentual de los datos sociodemográficos por los Profesionales de Enfermería que laboran en el Servicio Médico de la Dirección Ejecutiva de la Magistratura. Sexo.	56
3	Distribución absoluta y porcentual de las respuestas emitidas por los Profesionales de Enfermería que laboran en el Servicio Médico de la Dirección Ejecutiva de la Magistratura, sobre el medio ambiente de trabajo.	58
4	Distribución absoluta y porcentual de las respuestas emitidas por los Profesionales de Enfermería que laboran en el Servicio Médico de la Dirección Ejecutiva de la Magistratura, sobre los factores propios de la tarea.	61
5	Distribución absoluta y porcentual de las respuestas emitidas por los Profesionales de Enfermería que laboran en el Servicio Médico de la Dirección Ejecutiva de la Magistratura, sobre organización del tiempo de trabajo.	66
6	Distribución absoluta y porcentual de las respuestas emitidas por los Profesionales de Enfermería que laboran en el Servicio Médico de la Dirección Ejecutiva de la Magistratura, sobre aspectos institucionales.	69
7	Distribución absoluta y porcentual de las respuestas emitidas por los Profesionales de Enfermería que laboran en el Servicio Médico de la Dirección Ejecutiva de la Magistratura, sobre cambios tecnológicos.	74
8	Distribución absoluta y porcentual de las respuestas emitidas por los Profesionales de Enfermería que laboran en el Servicio Médico de la Dirección Ejecutiva de la Magistratura, sobre aspectos personales.	76

LISTA DE GRÁFICOS

Nº		Pág.
1	Distribución porcentual de los datos sociodemográficos por los Profesionales de Enfermería que laboran en el Servicio Médico de la Dirección Ejecutiva de la Magistratura. Edad.	55
2	Distribución porcentual de los datos sociodemográficos por los Profesionales de Enfermería que laboran en el Servicio Médico de la Dirección Ejecutiva de la Magistratura. Sexo.	57
3	Distribución porcentual de las respuestas emitidas por los Profesionales de Enfermería que laboran en el Servicio Médico de la Dirección Ejecutiva de la Magistratura, sobre el medio ambiente de trabajo.	60
4	Distribución porcentual de las respuestas emitidas por los Profesionales de Enfermería que laboran en el Servicio Médico de la Dirección Ejecutiva de la Magistratura, sobre los factores propios de la tarea.	65
5	Distribución porcentual de las respuestas emitidas por los Profesionales de Enfermería que laboran en el Servicio Médico de la Dirección Ejecutiva de la Magistratura, sobre organización del tiempo de trabajo.	68
6	Distribución porcentual de las respuestas emitidas por los Profesionales de Enfermería que laboran en el Servicio Médico de la Dirección Ejecutiva de la Magistratura, sobre aspectos institucionales.	73
7	Distribución porcentual de las respuestas emitidas por los Profesionales de Enfermería que laboran en el Servicio Médico de la Dirección Ejecutiva de la Magistratura, sobre cambios tecnológicos.	75
8	Distribución porcentual de las respuestas emitidas por los Profesionales de Enfermería que laboran en el Servicio Médico de la Dirección Ejecutiva de la Magistratura, sobre aspectos personales.	80

INDICE

	Pág.
Dedicatoria.....	iv
Agradecimiento.....	vii
Aprobación de Tutor.....	viii
Lista de Cuadros.....	x
Lista de Gráficos.....	xii
Resumen.....	xiv
Introducción.....	1
Capítulo I: El Problema	
Planteamiento del Problema.....	3
Objetivos de la Investigación	
Objetivo General.....	7
Objetivos Específicos.....	7
Justificación del estudio.....	8
Capítulo II: Marco Teórico	
Antecedentes del Estudio.....	10
Bases Teóricas.....	17
Sistema de Variable.....	42
Operacionalización de la Variable.....	43
Definición de Términos Básicos.....	46
Capítulo III: Marco Metodológico	
Diseño de la Investigación.....	47
Tipo de estudio.....	48
Población y Muestra.....	49
Métodos y Técnicas de Recolección de Datos.....	49
Instrumento para Recolección de Datos.....	50
Procedimientos para la recolección de datos.....	50
Técnicas de análisis.....	51
Validez y confiabilidad.....	51
Capítulo IV: Presentación y Análisis de los Resultados.....	53
Capítulo V: Conclusiones y Recomendaciones	
Conclusiones.....	81
Recomendaciones.....	82
Referencias Bibliográficas.....	83
Anexos	



**UNIVERSIDAD CENTRAL DE VENEZUELA
FACULTAD DE MEDICINA
ESCUELA DE ENFERMERÍA**



EVENTOS ESTROSORES QUE DESENCADENAN ESTRÉS LABORAL EN EL PERSONAL DE ENFERMERÍA QUE TRABAJA EN EL SERVICIO MEDICO DE LA DIRECCIÓN EJECUTIVA DE LA MAGISTRATURA, DURANTE EL PRIMER TRIMESTRE DE 2009.

**Autoras:
Jiménez Jelimar
Tovar Melanie**

**Tutora:
Prof. Osorio Maribel**

Caracas, 2008

RESUMEN

El propósito de este trabajo fue determinar los eventos estresores que desencadena estrés laboral en el personal de enfermería que trabaja en el servicio médico de la Dirección Ejecutiva de la Magistratura. La investigación es de tipo descriptiva, contemporáneo y transversal. La población estuvo conformada por la totalidad de 18 profesionales de enfermería que trabajan en el servicio médico. Por ser una población pequeña no hubo muestra, es decir se trabajó con el 100% de la misma. Como instrumento de recolección de datos se utilizó el cuestionario sugerido por la Dra. María Antonieta Lombardi. Concluyéndose que existen eventos generadores de estrés relacionados con aspectos institucionales y personales, observándose en estos, excesivo y mediano malestar en los profesionales de enfermería.

INTRODUCCIÓN

El estrés es uno de los principales padecimientos que afectan al ser humano en la actualidad, siendo un fenómeno personal y social cada vez más frecuente y con consecuencias importantes a nivel individual y organizacional, afectando el bienestar físico y psicológico de la persona, así como a su colectivo deteriorando la salud organizacional.

El estrés como hecho habitual en la vida de las personas no puede evitarse, ya que cualquier acontecimiento al ser evaluado como negativo o positivo puede desencadenar estados de tensión y producir efectos adversos sobre la salud física o emocional del individuo.

La Enfermera (o) como profesional de servicio, se encuentra sujeto a un conjunto de situaciones que generan respuestas al estrés, debido a las condiciones en que labora en los centros de atención de salud, donde tiene que desempeñar diversas funciones tanto administrativas como asistenciales, como es el caso de las enfermeras (os) del Servicio Médico de la Dirección Ejecutiva de la Magistratura.

El profesional de enfermería lleva a cabo su rol de cuidador, investigador, educador, orientador, administrador, pueden también identificar

y solucionar un problema determinado de forma precoz, en condiciones de alta exigencia física y psíquica que demandan de él una gran concentración de esfuerzo a fin de identificar y solucionar problemas de salud, reales o potenciales en los usuarios de los servicios de salud. Por tanto, al realizar estas funciones se tiende a descuidar la salud y bienestar de sí mismo, sumado a las condiciones propias del individuo, generándose una tensión entre las demandas y su capacidad para afrontarla.

Por lo expuesto, nace la iniciativa de elaborar un estudio de investigación acerca de una problemática vigente en las instituciones de salud, como lo es la existencia de los eventos estresores, que desencadenan estrés laboral en el profesional de Enfermería que trabaja en el Servicio Médico de la Dirección Ejecutiva de la Magistratura.

La presente investigación fue estructurada de la siguiente manera:

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

Capítulo II, en el cual se desarrollan el marco teórico, antecedentes de la investigación, bases teóricas, sistemas de variables, operacionalización de variables, definición de términos básicos.

En el Capítulo III, se describe el diseño metodológico, donde se incorpora el tipo de estudio, la población, métodos e instrumentos de recolección de datos, validez y confiabilidad.

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

Planteamiento del Problema

La sociedad gira en función de organizaciones, cuyo objetivo es la satisfacción de las necesidades de la colectividad. Las personas se encuentran imbuidas, en toda la dinámica que les solicita empleo de tiempo y esfuerzo, considerando que estos trabajadores son susceptibles de afectarse o no por la multitud de factores o situaciones que pueden ocasionar alteraciones a la salud. La Organización Mundial de la Salud (1.978) define la salud como un “estado de perfecto (completo) bienestar físico, mental y social, y no solo la ausencia de enfermedad”.

El estado de bienestar de las personas está influenciado por múltiples factores, propios de sí mismo y provenientes de exterior 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.

La relación de la salud con el trabajo es determinante, las personas tendrán predisposición a procesos patológicos que se vinculan con la actividad laboral. Existen algunas profesiones que se consideran de alto riesgo, entre ellas las relacionadas con la prestación de servicios de salud, una de estas es la Enfermería; profesión altamente exigente que expone a la persona a riesgos ocupacionales en particular los asociados con el estrés, este considerado en la actualidad como la enfermedad del siglo XX.

Gestal, J. (2003) refiere que “El contacto con la enfermedad, el dolor y la muerte requieren de los profesionales en particular esfuerzo, emocional e intelectual y en ocasiones un particular estilo de vida”. (Pág. 619).

El concepto de estrés fue introducido por primera vez en el ámbito de la salud en el año 1926 por Hans Selye, quien lo definió como un conjunto de reacciones inespecíficas del organismo ante un estímulo tanto psíquico como físicos, siendo imprescindible determinar la reacción del individuo ante la situación de estrés, ya que dependerá de la susceptibilidad del individuo para afrontarla.

Las demandas que generan estrés provienen del exterior y están condicionadas por diversos eventos estresores, siendo tema de estudio desde muchos años, dada la repercusión que tienen sobre la salud y el bienestar de los seres humanos, estos eventos han sido descritos por

diversos autores, según Martos, J. (2001) “Son aquellos factores personales, interpersonales y organizacionales que intervienen en la generación del estrés en el trabajador”.

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 del puesto de trabajo, el medio ambiente físico.

El Servicio Médico de la Dirección Ejecutiva de la Magistratura, ubicado en la ciudad de Caracas, fue creado el 16 de Julio de 1979, con la finalidad de prestar atención médica a todos aquellos funcionarios adscritos al Poder Judicial y sus familiares mas cercanos (padre, madre, cónyuge, hijos y hermanos).

Con el pasar de los años, este servicio médico ha crecido, tanto en la estructura como en las especialidades médicas con las que cuenta. Para la fecha se recibe un promedio de 500 usuarios diariamente, los cuales son atendidos por un total de dieciocho (18) enfermeras (os), lo que genera un nivel de exigencia física y mental, donde se manifiestan diversos eventos estresores que pueden desencadenar el estrés.

Este servicio se encuentra dividido en diferentes especialidades y consultas; entre las cuales se pueden mencionar: medicina general e interna, traumatología, medicina física y rehabilitación, cardiología, odontología, ginecología, psiquiatría, pediatría, oftalmología otorrinolaringología, ecosonografía, radiología y laboratorio.

El servicio cuenta con dos áreas de observación y administración de medicamentos de adultos y pediatría, equipadas con cuatro camas clínicas, desfibrilador, carro de paro, nebulizadores, electrocardiógrafo y otros, donde son atendidos todos aquellos pacientes cuya patología amerita de cuidados directos de enfermería (administración de medicamentos por vía intramuscular o intravenoso, hidratación parenteral, nebulizaciones, curas, cirugía menor, entre otras.

Mensualmente acuden un promedio de 8.800 a 10.000 pacientes a las diferentes consultas, atendidos por orden de llegada o previa cita, los cuales son recibidos por un total de 17 profesionales de enfermería, divididos en dos turnos de trabajo, es decir de 7:00 am a 1:00 pm y de 1:00 pm a 6:00 pm.

Debido al aumento en el número de pacientes que diariamente asisten al servicio médico, los profesionales de Enfermería se encuentran en la obligación de atender múltiples consultas de forma simultánea, además de

canalizar y brindar atención a aquellos pacientes que por razones de disponibilidad de las consultas no pueden ser vistos por el médico.

Es responsabilidad del personal de Enfermería atender a todos los usuarios que acuden a este centro, así como también el trabajar en conjunto con el resto del equipo de salud (médicos, bioanalistas, radiólogo, odontólogos, personal administrativo, etc.), siempre en función de brindar una atención de calidad. Sin embargo, se ha observado que debido a la eleva demanda de atención médica por los usuarios se ha generado algunos conflictos ocasionando respuestas negativas, según lo expresan los mismos profesionales de enfermería, tales como rabia, frustración, miedo, entre otros.

En cuanto el medio ambiente físico de trabajo, se han detectado situaciones que pudieran afectar al profesional de enfermería, tales como, la iluminación, variabilidad de la temperatura (frío o calor excesivo), la disposición del espacio físico, ya que el servicio médico se encuentra dividido, ameritando el traslado del personal entre la mezzanina y el piso 8. Algunos profesionales de enfermería expresan desagrado, fatiga, cefalea, mialgia, entre otras manifestaciones de estrés.

Otro aspecto importante que cabe resaltar, es el déficit de personal de enfermería del servicio médico, lo que ocasiona un aumento en la carga de trabajo, exacerbado en los casos de ausencia laboral, tales como,

vacaciones, permisos, problemas personales o de salud, siendo percibida dicha situación como generadora de tensión o malestar en el trabajo.

Por toda la situación planteada anteriormente, se originan las siguientes preguntas de investigación:

¿Existen manifestaciones de estrés laboral en los profesionales de enfermería que trabajan en el servicio médico de la Dirección Ejecutiva de la Magistratura?

¿Cuáles son los eventos estresores desencadenantes de estrés laboral en el personal de enfermería que trabaja en servicio médico de la Dirección Ejecutiva de la Magistratura?

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

¿Cuáles son los eventos estresores desencadenantes de estrés laboral en el personal de enfermería que trabaja en el Servicio Médico de la Dirección Ejecutiva de la Magistratura? Durante el primer trimestre del 2009?

Objetivos de la Investigación

Objetivo General

Determinar los eventos estresores desencadenantes de estrés laboral en el personal de enfermería que labora en el servicio médico de la Dirección Ejecutiva de la Magistratura.

Objetivos Específicos

- Identificar los elementos estresores desencadenantes de estrés laboral en el personal de enfermería que trabaja en el servicio médico de la Dirección Ejecutiva de la Magistratura.

Justificación

En Venezuela se han realizado múltiples estudios referentes al estrés laboral, en distintas poblaciones de profesionales, que laboran en diversos centros y servicios de atención sanitaria. Sin embargo no se ha realizado algún estudio donde se utilice como población a los profesionales de enfermería del servicio médico de la Dirección Ejecutiva de la Magistratura, donde las responsabilidades y ocupaciones se acrecientan diariamente.

El desarrollo de las investigaciones de estrés, que han surgido a lo largo de los años, han marcado pauta, beneficiando la práctica de los profesionales en el día a día, garantizando la calidad de atención brindada en diversas instituciones de salud; tanto publicas como privadas.

Con esta investigación se pretende identificar los eventos estresores desencadenantes del estrés en el servicio médico. 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 integral de calidad al paciente.

Por tal razón, resulta conveniente realizar estudios sobre este tópico y así de esta manera servir como referencia, para otras investigaciones dirigidas a la búsqueda de soluciones de este problema, fundamentadas en el mejoramiento de un ambiente adecuado y recursos necesarios para la práctica.

CAPITULO II

MARCO TEÓRICO

Antecedentes de la Investigación

A nivel internacional y nacional, han sido múltiples los estudios realizados, puesto que se comienza a considerar el Estrés Laboral como una epidemia. Para efectos de esta investigación, entre los más relevantes e importantes se encuentran las siguientes investigaciones descritas a continuación:

Aranguren, M. y Serrano, C. (2002), en su estudio descriptivo, prospectivo y transversal sobre los “Factores Estresores Individuales y el Síndrome de Burnout en el personal de enfermería del servicio de Terapia Intensiva del Hospital de Niños J. M. de los Ríos”, en Caracas, Venezuela. Donde su objetivo fue describir la presencia del Síndrome de Burnout y su proporción en cuanto a los factores estresores individuales, para lo cual utilizaron un grupo de 30 profesionales de Enfermería de la Unidad de Cuidados Intensivos Pediátrico, los mismos se evaluaron por un cuestionario con escala de Likert, que incluyeron factores estresores individuales como: roles conflictivos, ambigüedad de rol, sobre carga de trabajo y desarrollo de la carrera; y a su vez incluyen Síndrome de Burnout en sus dimensiones:

cansancio emocional, despersonalización e irrealización profesional. Obtuvieron como resultados que los factores estresores individuales se presentan en el ítem de siempre en un 34% y el Síndrome de Burnout en el ítem de algunas veces en un 36%, concluyéndose que ninguno de los componentes muestrales presenta el síndrome, sin embargo existen factores determinantes para llevarlos a ello.

En esta investigación se comparte el interés de determinar e identificar la presencia de estrés laboral y su repercusión en el personal de enfermería.

Fariñas, Y; Pino, A. y Romero, L. (2004), realizaron un estudio titulado: "El Estrés Laboral que presentan los profesionales de enfermería dentro de la Unidad de Cuidados Intensivos del Hospital "Dr. Miguel Pérez Carreño" en el tercer trimestre del 2003". Cuyo objetivo principal era determinar la respuesta al estrés laboral que presentan estos profesionales en el área de trabajo ya mencionado. El tipo de estudio es descrito como no experimental, con un diseño de investigación descriptivo. La población estuvo constituida por los profesionales de enfermería que laboran en los turnos nocturnos, y la muestra la constituyó el 100% de la misma, es decir, treinta y dos (32) profesionales que laboran en los dos turnos nocturnos. Como instrumento de recolección de datos se utilizó un cuestionario estructurado en dos (2) partes; la primera comprendió los datos demográficos e

identificación de la muestra, y la segunda en donde se evaluaron las manifestaciones psico- fisiológicas de estrés, a través del Test de Excitabilidad Individual, utilizándose una escala de alternativas múltiples: nunca, a veces, a menudo, frecuentemente. Este instrumento fue propuesto por: Günter K.M, Huber y adaptado por la Sección de Psicofisiología y Conducta Humana de la Universidad Simón Bolívar, con amplio uso en nuestro país.

Los resultados del estudio demostraron que los Profesionales de Enfermería se ven afectados en los tres niveles de reacción, es decir en lo motor, vegetativo y cognitivo, reflejando cifras significativas en los mismos.

Se hace referencia de este estudio, ya que el mismo aborda la dimensión del Estrés Laboral y los eventos estresores que desencadenan estrés en el personal de enfermería, relacionándose de esta forma con la presente investigación.

Chirinos L; Grimaldo, T. y Rojas, P. (2004), realizaron una investigación titulada: “Estrés laboral que presentan los profesionales de enfermería que trabajan en la Unidad de Cuidados Intensivos del Hospital de Clínicas Caracas”. El objetivo de esta investigación fue determinar los eventos estresantes y las manifestaciones de estrés que presentan los profesionales de Enfermería. La población estuvo conformada por los

profesionales que laboran en la unidad de cuidados intensivos y la muestra un 98% de la misma. Para la recolección de los datos se utilizó un cuestionario conformado en tres partes: datos demográficos, la segunda: orientada a determinar eventos estresores presentes en los profesionales, conformada por 76 ítems. La tercera parte contiene 50 ítems, dirigidos a medir las manifestaciones del estrés. Los resultados demostraron que la población estudiada presentó eventos estresores con una intensidad de mediano y excesivo malestar; y las manifestaciones dentro de los rangos nunca o a veces, lo que demostró que existe una alta incidencia de factores desencadenantes de estrés en la Unidad de Cuidados Intensivos; tienen un buen manejo del estrés.

De igual forma esta investigación se relaciona con el presente estudio, debido a que trata al estrés laboral y sus manifestaciones en el ambiente de trabajo de los profesionales de enfermería.

Sierra, Z. (2008), realizó una investigación titulada: "Fuentes que generan estrés en los profesionales de Enfermería. Unidad de Medicina Materno Fetal de la Maternidad Concepción Palacios. Primer trimestre 2007". El objetivo principal fue determinar las fuentes que generan estrés en los profesionales de Enfermería en la Unidad de Medicina Materno Fetal. Un estudio de tipo descriptivo, de campo, de corte transversal. La población fue conformada por 26 Profesionales de Enfermería, no hubo muestreo; por ser

una población pequeña. El instrumento utilizado fue un cuestionario tomado de la Dra. María Antonieta Lombardi 2005. Se concluyó que existen múltiples fuentes generadoras de estrés referidas al medio ambiente físico. Existen múltiples fuentes generadoras de estrés referidas a los factores propios de la tarea, las fuentes generadoras de estrés referidas a los aspectos institucionales generan en su mayoría excesivo y mediano malestar y se determino la presencia de fuentes generadoras de estrés referidas a los aspectos personales. Se recomendó incentivar la creación e implementación de programas de prevención y control del estrés para profesionales de Enfermería, así mismo hacer un diagnostico de aspectos de índole organizacional a fin de implementar medidas correctivas para mejorar los procesos y fomentar la comunicación e interrelación con actividades grupales de tipo recreativa.

Como se puede evidenciar son múltiples los estudios que se han realizado sobre el estrés laboral y los Profesionales de Enfermería, lo cual nos permite enfatizar la preocupación existente, para mejorar la calidad de vida de este grupo de trabajadores, así como también es relevante conocer los fundamentos teóricos del estrés en especial lo concerniente al estrés laboral.

Bases Teóricas

El Estrés tiene una larga historia, por lo que resulta difícil establecer una cronología con respecto a su desarrollo, ya que la palabra estrés surgió antes de que el término se aplicara para denotarlo y aun más, antes de que se sistematizara su uso.

El Dr. Hans Selye de la Universidad de Montreal (1976), considerado pionero en los estudios sobre el estrés, lo define como “una respuesta inespecífica del organismo a toda estimulación o demanda efectuada sobre él”.

Durante la rutina diaria las personas están expuestas a múltiples estímulos, la respuesta a estos va a estar determinada por la capacidad de hacerle frente; ocasionando reacciones emocionales y fisiológicas.

Lazarus y Folkman (1986), citado por Lentini, N. y Soto, F. (2002), describen el estrés como “una relación particular entre el individuo y el entorno con que es evaluado como amenazante o desbordante de sus recursos, y que pone en peligro su bienestar. Dependiendo de la intensidad y duración de los estímulos estresantes, las reacciones del organismo se desarrollarán en diversas fases que mencionadas a continuación: La

reacción del organismo al estrés se lleva a cabo por etapas; según Seyle (1982), cada una de las cuales tendrá sus signos y síntomas individuales:

1. **Estado de Alarma:** esta situación se inicia por la brusca liberación al torrente sanguíneo de una sustancia llamada adrenalina. Los efectos en el organismo, se ven de manera inmediata con una explosión de energía manifestada por *taquicardia*, taquipnea, aumento de flujo sanguíneo a los músculos preparándolos para acciones vigorosas, disminución del flujo sanguíneo en piel, que provoca palidez. Estas reacciones preparan al organismo para "Pelear o Huir", los cambios mentales que provoca la liberación de adrenalina, son básicamente el agudizar todos los sentidos para que seamos capaces de recibir mayor información del medio que nos rodea (estar más alerta).

2. **Estado de Resistencia.** Como no siempre será correcto o posible "Pelear o Huir" de las situaciones que vivimos de manera cotidiana, especialmente cuando el estresor continúa, se entra en esta etapa de resistencia en la cual el organismo trata de recuperarse del estado de alarma, pero sin volver a alcanzar la homeostasis ya perdida. Esto causa que el organismo continúe sus funciones, pero a un nivel mayor al normal, lo cual provocará un esfuerzo y por consiguiente un desgaste mayor para mantenerse activo en este nivel. Esta situación

de esfuerzo sostenido, provoca cambios emocionales como la irritabilidad, una menor habilidad para manejar estresores adicionales y fatiga, entonces sí el organismo tiene la capacidad para resistir mucho tiempo, no hay problema alguno, en caso contrario, sin duda avanzará a la fase siguiente.

3. **Estado de Agotamiento:** la disminución progresiva del organismo frente a una situación de estrés prolongado conduce a un gran estado de deterioro, con pérdida importante de las capacidades fisiológicas y con ello sobreviene la fase de agotamiento, donde el organismo queda totalmente fatigado al extremo, y sin la energía necesaria para combatir al estresor, haciendo más susceptible a dicha organización de desarrollar o contraer enfermedades, ya que las defensas naturales del mismo se ven disminuidos, al igual que sus capacidades de adaptación e interrelación con el medio.

La medicina ha comprobado por años las distintas enfermedades que son productos del estrés, puesto que los estilos de vida actuales son cada día más demandantes y exigentes, esto lleva al hombre moderno a incrementar notablemente sus cargas tensionales produciendo la aparición de diversas patologías.

A partir de las distintas reacciones del individuo por influencia de situaciones estresantes, se abre un camino para abordar el estudio del Estrés Laboral definido por:

Instituto Nacional de Salud y Seguridad Ocupacional en Venezuela (2000), lo define como “las nocivas reacciones físicas y emocionales que ocurren cuando las exigencias de trabajo no igualan las capacidades, los recursos o las necesidades del trabajador”. El estrés se genera cuando se integran los factores individuales y ambientales en el área de trabajo, afectando la salud y calidad de vida de los profesionales que allí laboran.

Bello, R. (2.002). Lo define como la respuesta física y emocional anormal que ocurre cuando los requerimientos del trabajo sobrepasan la capacidad, recursos y necesidades del trabajador. Puede condicionar un deterioro de la salud o un accidente afianzando la connotación de unos efectos negativos”. (Pág. 29).

Muchos autores han definido el estrés laboral, cada uno aportando diversos enfoques al mismo, para determinar el bienestar psicológico, y el impacto en la salud de las personas y a su vez identificar las manifestaciones en el organismo.

El estrés se manifiesta de diferentes maneras. Según Gibson, J; Ivancovich, J. y Donnelly, J. (1996), los síntomas son muy variados y se pueden catalogar de la siguiente forma:

- 1. Respuesta Motora:** Se refiere a todos los signos y síntomas del estrés referente al área motora, es decir, que pueden ser observadas por otras personas.

El ser humano tiene la capacidad de llevar a cabo las tareas diarias con energía, aunque después de una actividad física extenuante, los tejidos suelen perder la capacidad para responder a estímulos que normalmente provocan contracción muscular, a este estado lo llamamos agotamiento, las personas experimentan pérdida extrema de las capacidades físicas o mentales, producido por cansancio en algunos casos debido al exceso de trabajo.

El agotamiento físico trae como consecuencia una serie de dolores en la nuca, hombros, espalda, pecho e incluso dolores al moverse, además del estremecimiento de determinadas áreas musculares donde se acumula tensión; que no es más que la dificultad para mantenerse relajado desde el punto de vista físico y mental, y se produce por las contracciones musculares. La tensión interna se debe a la actividad de los puentes

cruzados entre los filamentos de actino y de miosina dentro de la fibra. La fuerza generada por estos elementos contráctiles se transmite a los huesos a través de los tendones y del tejido conectivo. Los huesos se mueven y generan la tensión externa, lo que se evidencia con aumento del dolor articular.

Sumado a esto se pueden presentar temblores en todo el cuerpo, estos temblores son trastornos en la función muscular, consisten en una serie de descargas breves y rápidas que por lo general se observan cuando se esta en reposo, los temblores pueden ser masivos, afectando todo un miembro (tronco), segmentarios afectando sólo a una parte del miembro (párpados).

A su vez, los dolores suelen estar acompañados por calambres; que son contracturas involuntarias de un músculo o de un grupo de músculos, la localización más frecuente es aquella que afecta a la pantorrilla (gemelos), produciendo también la sensación de tener las rodillas débiles, y temblores al elevar cargas normales.

Existe una amplia gama de dolores de cabeza, que aparecen como resultado de la vasoconstricción de los conductos sanguíneos que irrigan el cerebro, a este fenómeno le sigue la relajación refleja de esos mismos vasos

sanguíneos así como la secreción de sustancias químicas tóxicas que llegan a las terminaciones nerviosas y acentúan el dolor, además la persona experimenta irritabilidad y una extrema sensibilidad al ruido y a la luz, el acumulo de tensión, cansancio tanto emocional como físico hace que la persona despierte muy frecuentemente fatigado y mucho más cansado que antes de irse a dormir.

Igualmente, señala Vallejo, J. (2001) al referirse a la conducta específica de esta reacción que van desde hablar rápido, voz entrecortada y tartamudeo; que no es mas, que una disfunción del lenguaje caracterizada por enunciación espasmódica de las palabras, con vacilaciones exageradas, tropiezos, repetición de las mismas sílabas y prolongación de los sonidos. Este trastorno en la mayor parte de los casos es de causa emocional o psicológica.

Debido a toda la tensión tanto física como mental que generan los diferentes eventos estresores no es de extrañar que los profesionales de enfermería suelen asustarse con frecuencia por sonidos, movimientos o cambios repentinos dentro del área laboral.

2. Respuesta Vegetativa: Son el conjunto de signos y síntomas del estrés, referente al sistema neurovegetativo, las cuales el sujeto vivencia

internamente generándose una activación del sistema nervioso con las típicas manifestaciones de:

El aumento de la presión arterial, es una de las respuestas fisiológicas básicas del estrés, en este sentido se puede decir que es consecuencia directa del estrés; se caracteriza por un aumento de la presión arterial que excede persistentemente los 140-90 mm/hg, dando como resultado la aparición de taquicardia; la frecuencia de contracción del miocardio es superior a cien (100) latidos por minuto, normalmente esta se acelera en respuesta a la fiebre, al ejercicio o a la excitación nerviosa.

Se pueden presentar arritmias cardiacas y pinchazos en el corazón, donde la frecuencia o ritmo de la contracción auricular o ventricular, es anormal; se va a generar un aumento de la frecuencia respiratoria que no es más que el incremento de la frecuencia de ventilación, siendo esta mayor que la metabolitamente necesaria para el intercambio de gases respiratorios (20 por minuto), el mismo produce la evaporación de grandes cantidades de energía calórica de la superficie del organismo, cuya función principal es la Sudoración producidas por las glándulas sudoríparas, que regulan la temperatura corporal.

La totalidad del aparato digestivo se ve afectado por las vivencias emocionales, produciendo perturbaciones gástricas o digestivas; los

músculos que rodean el esófago experimentan espasmos, que dificultan, o incluso impiden la deglución de alimentos, produciéndose sequedad en la boca.

Por su parte, el estómago se altera considerablemente al funcionar bajo experiencias ansiosas o estresantes, este envía señales al cerebro para indicar que no desea alimentos, así que resulta frecuente la pérdida del apetito, en cambio cuando se experimentan situaciones de enojo y de resentimiento, las paredes del estomago producen una serie de ácidos y enzimas que debilitan la mucosa, originándose las úlceras gástricas, en los intestinos el efecto del estrés se encuentra claramente demostrado, ya que éste altera los movimientos peristálticos que llevan el quimo a lo largo de ellos.

Algunos profesionales presentan frecuentemente evacuaciones acompañadas de cólicos durante la jornada de trabajo pueden ser asociadas a no tener una alimentación adecuada o a deshoras, derivado del exceso de trabajo.

A su vez, se suelen presentar respuestas anormales ante la exposición a la luz, fotosensibilidad, o de forma más concreta, reacción cutánea que requiere la presencia de un agente sensibilizante y la exposición

a la luz o a su equivalente, muchas personas suelen presentar trastornos vasomotores que se manifiestan con ondas de imprevisto enrojecimiento por lo general de la cara, cuello, orejas, acompañadas de una sensación de calor subjetiva, estas manifestaciones son de tipo neurovegetativas y es lo que conocemos como ruborizarse, y tener calores súbitos.

Estos pueden ser acompañados por escalofríos, que es una sensación de frío producida por la exposición a bajas temperaturas típicas de la Unidad de Cuidados Intensivos, lo que trae como consecuencia la sensación de manos y pies fríos, ocasionando en muchas veces, un deterioro de la destreza manual, la cual es indispensable en estas unidades. Según Tortora, G. (1993) "Los humanos duermen y despiertan en forma constante dentro de un ciclo de 24 horas y el cual se denomina "ciclo circadiano".

Por lo general, los profesionales de enfermería que laboran en el turno nocturno, presentan perturbaciones del sueño, someten su ritmo circadiano a cambios, permaneciendo en vigilia por horas, rompiendo el equilibrio y alterando el patrón del sueño.

En muchos casos se produce una sensación de desvanecimiento o incapacidad para mantener el equilibrio normal en posición erecta o sentada, a veces asociada con vahídos, confusión mental y debilidad, esta sensación de vértigo es producto del agotamiento tanto físico como mental acumulado.

3. Respuesta Cognoscitiva: Vallejo, J. (2001) refiere que “las reacciones presentadas por el individuo son sensación de preocupación, indecisión, bajo nivel de concentración, desorientación, mal humor, hipersensibilidad a la crítica, sentimiento de falta de control”.

Las reacciones señaladas por el autor, contribuyen a afectar el desempeño laboral de las personas así como su manera de interrelacionarse según el trabajo o en la vida familiar, lo cual crea un círculo vicioso.

Entre los síntomas esta la ansiedad; es muy frecuente que las personas estresadas presente síntomas de ansiedad, tales como la aprensión, la preocupación, y el miedo; la ansiedad es una de las más peligrosas manifestaciones del estrés, es normal experimentar cierto grado de ansiedad ante situaciones inciertas, pero cuando es excesiva es una forma de neurosis que no beneficia ni al profesional, ni a los que con él laboran.

Disminución de la capacidad de atención y concentración; se presenta frecuente pérdida de atención y dificultad para permanecer concentrado en una actividad específica, la retención memorística se reduce, tanto en la

memoria a corto plazo como la memoria a largo plazo, muchas veces la mente es incapaz de evaluar acertadamente una situación del presente y tampoco puede proyectarla en el futuro, la manera de pensar no sigue patrones lógicos y coherentes dentro de un orden, lo que lleva a la persona a presentar problemas al escuchar, olvidar frecuentemente, cavilar antes de tomar una decisión además de distraerse fácilmente, es muy común perder el hilo de las ideas o tener ideas fijas o recurrentes.

Muchos profesionales de enfermería suelen presentar cambios de humor, que son oscilaciones entre períodos con sensaciones de bienestar y depresión. Los períodos de "tristeza" ocasionales no se consideran anormales.

Según Marriner, A. (2001), los síntomas del estrés son:

Fatiga, depresión, labilidad emocional, inquietud, nerviosismo, renuncia, irritabilidad, ira, autocrítica, pérdida de interés por salir, desorganización, incapacidad para relajarse, accidentes, artritis, asma, resfriados, sentimientos de no ser estimado, inseguridad, pesimismo, hipertensión arterial, lumbago, dermatitis, crisis de colitis, pesadillas, despertar matutino precoz, dolor en músculos del cuello y hombros, problemas alérgicos y úlceras.

Otro estado es la depresión, que es uno de los riesgos terminales del estrés y aparece cuando se ha mantenido durante mucho tiempo, es común ver inestabilidad, tristeza, melancolía, sensación de que "esto es

demasiado para mi” fatiga que no es más que la ausencia de fuerza física para las tareas más ligeras, sentimientos de inferioridad, desgano general por todo, incluso lo más deseable. La depresión, es sin duda, uno de los grandes retos de la sociedad actual.

Sí todo esto persiste en el tiempo sin que se pueda evaluar, se presentan las consecuencias perdurables e irreversibles, a estas también se las ha dado el termino de enfermedades psicosomáticas.

Por lo antes expuesto, se considera importante mencionar y desarrollar algunos eventos o situaciones generadoras de estrés laboral, la cuales van a depender de las características propias de la organización y de cada trabajador, determinando la magnitud y la naturaleza de sus consecuencias.

Eventos Estresores

Los eventos estresores son definidos por Martos, J. (2001) “Como aquellos factores personales, interpersonales y organizacionales que intervienen en la generación del estrés en el trabajador”.

Esta definición hace referencia a la percepción de estímulos o situaciones estresantes que generan una respuesta de estrés en los profesionales de enfermería. Muchos autores han desarrollado diferentes categorizaciones de eventos estresores, siendo difícil encontrar en las bibliografías clasificaciones estándares de los desencadenantes de estrés laboral.

La clasificación sugerida por Peiró, J. (1993), para fin de este estudio se desarrolla de la siguiente manera:

Eventos estresores laborales

Medio ambiente físico de trabajo, esta descrito como todas las condiciones del ambiente laboral que pueden ser percibidas como estresores, entre ellas:

El Ruido, en los servicios médicos donde acude gran cantidad de usuarios a diversas consultas, que se encuentran en un área de espera de espacio reducido existe ruido derivado de estos usuarios, ocasionando cierto malestar en los profesionales que allí laboran.

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)

Higiene son las condiciones en las que el personal de enfermería se desenvuelve con respecto a las normas de limpieza, mantenimiento y salubridad del área de trabajo, en algunos casos no son las mas adecuadas Si las condiciones higiénicas son carentes, pueden dar paso a la adquisición de enfermedades.

Al respecto Peiró, J. (1993) señala que: “la suciedad, el entorno polvoriento, la falta de ventilación, inadecuación de las áreas de descanso y las condiciones de mantenimiento de los sanitarios son aspectos que pueden producir insatisfacción, irritación y frustración” (Pág. 42)

La iluminación, toda área de trabajo debe tener la luz necesaria para tipo de actividad que se desarrolla, para de esta manera realizar las tareas de forma adecuada, cómoda que no ocasione daños a la salud del profesional de enfermería y del cliente.

LaDou, J. (1993) refiere:

La iluminación inadecuada, sus reflejos o resplandor pueden generar signos y síntomas que puedan acompañar una sensación generalizada de cansancio en los ojos, dolor ocular, cefalea y fatiga, que con frecuencia son el resultado de la tensión visual, debido a la acomodación rápida y al resplandor directo.(Pág. 55)

En las instituciones de salud, la luz suele ser artificial, poca o excesiva; en algunas áreas cerradas o abiertas y otras pueden tener un combinación de luz natural y artificial, afectando la visión del profesional.

Disposición del espacio físico, los espacios reducidos y las inapropiadas áreas en el trabajo pueden considerarse un estresor importante que influye en la privacidad, descanso y desempeño laboral. Incluyendo las áreas para la comida y vestuarios.

Toxicidad, los profesionales de enfermería constantemente manipulan productos tóxicos, fluidos corporales y sustancias contaminantes que pueden tener consecuencias importantes para la salud y el bienestar psicológico del trabajador.

Temperatura: la temperatura del ambiente, humedad, velocidad de movimiento del aire, influyen en el bienestar y confort térmico. El calor puede afectar la toma de decisiones rápidas, mientras que las bajas temperaturas

afectan las destrezas manuales. La Dou, J. (1993), describe que “un ambiente de trabajo con temperatura elevada, aumenta la carga cardiovascular y una temperatura baja, puede generar malestar general, disminuyendo las destrezas manuales y reduciendo la sensibilidad táctil”. (Pág. 72)

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

Condiciones climatológicas: las condiciones climáticas molestas, afectan el bienestar físico, la moral, motivación y también la vulnerabilidad a los accidentes.

Demandas laborales

Turnos de trabajo: en enfermería el horario de trabajo se divide en tres turnos y afecta en su mayoría a aquellos profesionales que laboran en el turno nocturno, se redoblan o poseen más de un empleo; se considera un evento estresor ya que tiene influencia biológica y emocional, debido a que afecta los ritmos circadiano, el ciclo de sueño vigilia, la termorregulación y la excreción endocrina. Peiró, J. (op.cit) señala que “es posible afrontar de forma mas adecuada este estresor si se utilizan las siguientes estrategias:

recuperación adecuada de los déficit de sueños, reservar y prever tiempo para la vida social y familiar”. (Pág. 43).

Sobrecarga de trabajo: se refiere al aumento de actividades a cumplir de manera cuantitativa y cualitativa, siendo causas frecuentes de estrés; se habla de sobrecarga cuantitativa cuando hay exceso de actividades en un tiempo predeterminado bien sea por falta de recurso humano o material médico y la sobrecarga cualitativa, es aquella cuando hay un gran número de demanda, en cuanto a la competencia, conocimientos y habilidades del trabajador.

Esto se ve reflejado en enfermería cuando hay muchos usuarios, fallas de material y disminución de recurso humano debido a faltas injustificadas, reposos médicos, vacaciones, entre otros.

Contenido del puesto de trabajo: son todas aquellas características propias de la labor. El desempeño de las actividades dentro del área laboral, depende tanto de las habilidades y destrezas del empleado, como de las posibilidades que le brinde la empresa de desarrollarlas, este puede influir de forma ya sea positiva o negativa la diversidad de tareas y los motivadores como el salario, beneficios, reconocimientos entre otros.

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”.

La posibilidad de controlar el trabajo debe ser evaluada desde dos ángulos: El intrínseco, se refiere a la influencia que el sujeto tiene sobre el contenido de su propio trabajo. El extrínseco, hace referencia a los aspectos laborales del ambiente de trabajo.

Variedad de las tareas: hace referencia a la diversidad en las actividades a cumplir, la innovación y a los cambios en un entorno o ambiente específico. Es común en el personal de enfermería realizar múltiples actividades, como organizar y equipar, atender médicos, usuarios y familiares, entre otras.

Recibir feedback: se refiere al nivel en el cual se proporciona información al trabajador de su eficacia en el desempeño de las tareas. El feedback se vuelva un evento estresor cuando la retroalimentación es insuficiente o nula.

Desempeño de roles

Para Peiró, J. (op.cit) el rol es definido como “el conjunto de expectativas y demanda sobre la conducta que se espera sobre la persona que ocupa una determinada posición (Persona focal)”.

Esas expectativas y demandas son emitidas por el conjunto del rol, que incluyen a todas las personas y grupos que son afectados de alguna manera por la conducta persona focal. Cuando el miembro del conjunto de rol envía a la persona focal demandas y expectativas incompatibles entre sí se da una situación extensora de conflicto de rol; y cuando envían expectativas con información insuficiente se produce una situación de ambigüedad de rol.

En relación a los conflictos de rol Peiro, J. (1993), lo distingue en cinco tipos:

- **Conflicto-inter-emisores:** cuando las demandas de un emisor son incompatibles con las de otro.
- **Conflicto-Roles,** surgen cuando existen demandas incompatibles de emisores de distintos roles que desempeña una misma persona.
- **Conflicto personal-rol,** son las demandas de los emisores incompatibles, con los propios valores personales.

- **Sobrecarga de rol**, es la incompatibilidad de las demandas por falta de tiempo.
- **Ambigüedad de rol**, se refiere a los objetivos a conseguir, las actividades a realizar, los medios adecuados y las consecuencias que seguirán al desempeño del rol.

El conflicto de rol se vincula a la falta de claridad sobre el papel que se está desempeñando, los objetivos del trabajo individual o el alcance de las responsabilidades, cuando esta situación se mantiene en el tiempo en forma crónica, se produce estrés, depresión y deseos de abandonar el puesto de trabajo.

Relaciones interpersonales: se refiere a la calidad de las relaciones personales de los trabajadores y es evaluado a través de tres conceptos. Se indaga hasta que punto es posible la comunicación con otros trabajadores; se hace referencia a la calidad de las relaciones que el trabajador tiene con los distintos colectivos con los que pueden tener contacto y se valoran las relaciones que se dan generalmente en el grupo de trabajo.

Peiro, J. (op.cit) señala que “las oportunidades de relación con otros en el trabajo son una variable positivamente relacionada con la satisfacción, y negativamente con la tensión y la ansiedad” (Pág.54), por lo tanto las

relaciones interpersonales en el trabajo no siempre resultan positivas, pudiéndose convertir en uno de los estresores más importantes.

Tipos de relaciones: es importante destacar que la calidad de las relaciones es un factor determinante tal como señala Peiró, J. (1993) “unas buenas relaciones entre los miembros del grupo de trabajo son un factor central de la salud personal y organizacional” (Pág.54). Mientras que unas relaciones desconfiadas, sin apoyo, poco cooperativas y predominantemente destructivas, pueden producir elevados niveles de tensión y estrés entre los miembros de un grupo.

Relaciones con los compañeros: La rivalidad entre compañeros por conseguir condiciones o situaciones más ventajosas, la falta de apoyo emocional en situaciones difíciles e incluso la falta de relaciones entre iguales pueden influir negativamente en el trabajador.

Durante la jornada de trabajo, el compartir día a día es con los compañeros, por lo que es necesario que existan buenas relaciones, para desempeñar las labores en un ambiente armónico.

Relación con los supervisores: el jefe inmediato tiende a percibirse como aquel que genera sanción o recompensa, es por ello que esta relación puede desencadenar estrés o bienestar.

Relaciones con usuarios y clientes: El trabajo con personas y las relaciones con ellos en especial si estos presentan problemas personales o familiares, son una fuente importante de estrés; los profesionales que prestan servicios y ayuda a otras personas como lo es el caso de los profesionales de enfermería, llegan a experimentar sentimientos de despersonalización, agotamiento emocional y otras reacciones de rechazo emocional hacia esas personas; Leiter y Meechan (1986), caracterizan lo anterior como “Síndrome de estar quemado o Burnout”.

Desarrollo de la carrera: Se refiere a la capacidad u obligación de los actos propios y en algunos casos de los ajenos, a la igualdad y guiarse por el sentimiento del deber; así como también la permanencia o duración en el cargo y las remuneraciones percibida por el empleado acorde a las tareas que desempeña.

Nuevas tecnologías y otros aspectos organizacionales

Aspectos organizacionales: se refieren al conjunto de características inherentes a las organizaciones.

Nuevas tecnologías: el ingreso de nuevas tecnologías tiene gran influencia en diversos aspectos laborales, ya que se producen cambios en

las tareas, en los puestos de trabajos, en el sistema, estructura, formas organizativas y de supervisión.

Los profesionales de enfermería deben ser capaces de manejar equipos con tecnología de última generación, así como poseer conocimientos básicos de computación y su aplicación en el área de la salud.

Eventos estresores extralaborales: Son aquellos hechos o situaciones productoras de estrés que se plantean fuera del ámbito laboral y comprenden los factores familiares, políticos, sociales y económicos; que inciden sobre la persona.

De la vida familiar: se refiere a la combinación de las actividades familiares y las laborales, las cuales se influyen mutuamente.

Todo lo anteriormente mencionado son eventos que consisten en interaccionar con el trabajo del individuo, su medio ambiente laboral, la satisfacción y las condiciones de la organización por un lado y por otra parte las características personales de los trabajadores, sus necesidades, su cultura, sus experiencias, y su percepción del mundo.

Las empresas, organizaciones e instituciones son ámbitos donde los trabajadores pasan la mayor parte del tiempo en estado de vigilia. La

prevención en ese ámbito debe ser esencial por parte de las autoridades o jerarquías, dentro de la tarea para cuidar la salud de los profesionales y el ámbito donde se desarrolla su labor.

Sistema de Variables

El presente trabajo investigativo es de tipo **univariable**, ya que se estudia solo los eventos estresores que desencadenan el estrés laboral.

Variable I: Eventos estresores que desencadenan estrés laboral en el personal de enfermería que trabaja en el servicio médico de la Dirección Ejecutiva de la Magistratura.

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”. (p.76).

Definición operacional: Son todas aquellas situaciones o sucesos laborales y personales, relacionados con el medio ambiente de trabajo que pueden desencadenar estrés en el profesional de enfermería.

Operacionalización de variable

Variable: Eventos estresores que desencadenan estrés laboral en el personal de enfermería que trabaja en el servicio médico de la Dirección Ejecutiva de la Magistratura.

Definición operacional: Son todas aquellas situaciones o sucesos laborales y personales, relacionados con el medio ambiente de trabajo que pueden desencadenar estrés en el profesional de enfermería.

DIMENSIÓN	INDICADORES	SUBINDICADORES	ITEMES
Elementos estresores: Son todas aquellas situaciones o sucesos laborales y personales, relacionados con el medio ambiente de trabajo que pueden desencadenar estrés en el personal de enfermería del servicio médico de la Dirección Ejecutiva de la Magistratura.	Medio ambiente físico de trabajo: son todas aquellas situaciones percibidas como generadoras de tensión o malestar, que hacen referencia al ambiente físico de trabajo.	- Iluminación - Temperatura - Ventilación - Insuficiente espacio - Ruido - Mala higiene - Humedad - Aislamiento - Exposición a tóxicos - Olores desagradables	1 2 3 4 5 6 7 8 9 10
	Factores propios de la tarea: se refiere a las características intrínsecas, a la actividad laboral y la organización.	- Exigencia - Competencia - Escalar posiciones - Uso de habilidades - Inseguridad - Inestabilidad - Interrelación con compañeros de trabajo - Tarea rutinaria - Tareas variadas - Trámites diarios - Remuneración salarial - Recursos de trabajo - Excesiva responsabilidad - Remuneración de horas extras - Realizar tareas que no competen - Cronograma de trabajo - Rotación del personal	11 12 13 14 15 16 17 18 19 20 21 22 23 24 25 26 27

DIMENSIÓN	INDICADORES	SUBINDICADORES	ITEMES
	<p>Organización del tiempo: se refiere a las condiciones y características que rigen la actividad laboral.</p> <p>Aspectos institucionales: se refiere al conjunto de características inherentes a la organización y el proceso de socialización del trabajador.</p> <p>Cambios Tecnológicos: se refiere a la aplicación de nuevas tecnologías.</p>	<ul style="list-style-type: none"> - Cumplir horario - Vacaciones - Horario rotativo - Horario extenso - Organización de tareas - Trabajar con plazos ajustados - Sentido de pertenencia - Comunicación con superiores - Tensión / Jefes - Tensión / subordinados - Cambios rápidos en el trabajo - Ineficiencia de otros - Falta de actualización - Falta de participación - No reconocimiento - Incomprensión / Jefe - Adaptación / trabajo - No entender / emplear tiempo - Desconocer criterios de evaluación - Incongruencia - Desacuerdos / Jefes - No saber quien manda - Responsabilidad por otros - Desacuerdo / manejo de situaciones - Corrupción - Uso de la computadora - Preparación 	<p>28</p> <p>29</p> <p>30</p> <p>31</p> <p>32</p> <p>33</p> <p>34</p> <p>35</p> <p>36</p> <p>37</p> <p>38</p> <p>39</p> <p>40</p> <p>41</p> <p>42</p> <p>43</p> <p>44</p> <p>45</p> <p>46</p> <p>47</p> <p>48</p> <p>49</p> <p>50</p> <p>51</p> <p>52</p> <p>53</p> <p>54</p>

	<p>Aspectos personales: se refiere a todas las características intrínsecas al trabajador.</p>	<ul style="list-style-type: none"> - Trabajo al hogar - Varios empleos - Desconocer tareas - Falta de compromiso - No poder aplicar conocimientos - No sentirse útil - Variedad de relaciones - No poder actualizar conocimientos - Maltratar a los clientes - Crecimiento personal - Ser la cara visible de la empresa - No ocuparse de la familia - Sentirse aburrido del trabajo - No saber qué hacer para progresar - Frente a variadas tareas no saber por cual comenzar - No sentirse orgulloso de lo que se hace - Lealtad - No sentirme parte del éxito de la empresa - Perder tiempo con otras personas - Influencia de errores sobre los demás - Sentir desagrado por los compañeros de trabajo 	<p>55</p> <p>56</p> <p>57</p> <p>58</p> <p>59</p> <p>60</p> <p>61</p> <p>62</p> <p>63</p> <p>64</p> <p>65</p> <p>66</p> <p>67</p> <p>68</p> <p>69</p> <p>70</p> <p>71</p> <p>72</p> <p>73</p> <p>74</p> <p>75</p>
--	--	--	---

Definición de Términos Básicos

Ausentismo: costumbre de abandonar el desempeño de funciones y deberes ajenos a su cargo. Abstención prolongada o frecuente de acudir a un trabajo.

Agotamiento: estado de pérdida extrema de las capacidades físicas o mentales, producido por cansancio o enfermedad.

Rol: Serie de funciones que se derivan del puesto que ocupa un individuo dentro de una determinada sociedad.

Somatización: proceso por el cual un acontecimiento mental se expresa en forma de trastorno corporal o síntoma físico.

Estrés: Situación de agotamiento físico general de un individuo, producido por un estado nervioso.

Estrés laboral: Desequilibrio percibido entre las demandas profesionales y la capacidad de la persona para llevarlas a cabo.

CAPITULO III

DISEÑO METODOLÓGICO

A continuación se presenta el diseño de la investigación, la descripción de la población y muestra del estudio, así como también el instrumento elaborado para la recolección de datos, confiabilidad del mismo y los procedimientos.

Diseño de la Investigación

En esta investigación el diseño esta caracterizado por ser: contemporáneo, univariable, transversal y de campo. La información a recolectar se refiere a los hechos actuales, lo que esta ocurriendo al Personal 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 manipula una sola variable. Para Hurtado, J. (2008) menciona que “Un diseño centrado en un evento único se denomina univariable”. (Pág.148).

El estudio es transversal porque según Fernández, R; Hernández, C. y Baptista, P. (2003), 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 semestre del 2009.

El instrumento se aplicó en el ambiente propio de los encuestados por lo que se denomina de campo y según Pólit, B. y Hungler, D. (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)

Tipo de Estudio

Esta investigación se manejó bajo el aspecto descriptivo, por que permite especificar las características existentes en los eventos estresores que desencadenan el Estrés Laboral en el personal de enfermería que trabaja en el Servicio Médico de la Dirección Ejecutiva de la Magistratura.

Por lo que, Hurtado, J. (2000), dice que 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).

Población

La población o universo a estudiar está conformado por un total de dieciocho (18) profesionales de enfermería que trabajan en el servicio médico de la Dirección Ejecutiva de la Magistratura.

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”.

Métodos de Recolección de Datos

El instrumento se aplicó mediante el método 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 Tes.”. (p.469).

Instrumento para la Recolección de Datos

La recolección de los datos se realizó a través del cuestionario, el cual es un instrumento que agrupa una serie de preguntas relativas a un evento, situación o temática particular, sobre el cual el investigador desea obtener información. El diseño del cuestionario comprende la selección de temas o áreas por cubrir y el modo de presentarlos a las personas escogidas para responderlo, en cuanto a orden de los temas, formatos, formulación de las preguntas. Hurtado, J. (2000).

El instrumento titulado **Impacto de malestar percibido en el ámbito laboral (IMPAL)** es tipo cuestionario, diseñado por Leibivich de Figueroa y Schufer. Se escogió este instrumento porque presenta la clasificación de los eventos estresores de acuerdo con los resultados obtenidos en los diferentes trabajos de investigación, además permite evaluar, no solo la frecuencia con que se presentan éstos, sino también la intensidad de los mismos en una Escala tipo Likert de 1 a 4 puntos de intensidad.

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

Se realizó la prueba piloto con 23 profesionales de enfermería del Hospital José María Vargas de Caracas durante los primeros días del mes de febrero de 2003.

La muestra para el estudio piloto fue tomada indiscriminadamente entre los profesionales de enfermería que se encontraban trabajando en la Unidad de Cuidados Intensivos del mencionado hospital capitalino. Estuvo constituida por 23 profesionales de enfermería, distribuidos en los cuatro turnos de trabajo y de cualquier sexo.

Una vez aplicados los instrumentos se procedió al cálculo del α de Crombrach y los resultados obtenidos para el **Inventario de malestar percibido en el ambiente laboral** fue de 0.79; lo cual nos permitió concluir que estos cuestionarios presentan una confiabilidad muy alta y alta, respectivamente.

ESCALAS	CATEGORÇIAS
0 a 0.20	Muy bajo
0.21 a 0.40	Baja
0.41 a 0.60	Moderada
0.61 a 0.80	Alta
0.80 a 1.00	Muy alta

Los resultados de este estudio piloto permiten concluir que los instrumentos contruidos para la presente investigación son confiables y cumplen con los criterios de validación necesaria.

Validez y confiabilidad

Hurtado, J. (2000), dice que: “la validez se refiere al grado en que un instrumento realmente mide *lo que* pretende medir, mide todo lo que quiere el investigador quiere medir y si mide *sólo* lo que quiere medir”. (p 433).

La Confiabilidad, según Hurtado, J. (2000), dice “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).

Procedimiento para la Recolección de Información

Con la finalidad de recolectar los datos necesarios para realizar el estudio se procedió de la siguiente manera:

Se solicitó permiso al director el Servicio Médico de la Dirección Ejecutiva de la Magistratura y a su vez se pidió la colaboración del personal

de enfermería que allí labora, explicándole el objetivo de la aplicación de dicho instrumento.

El cuestionario se aplicó en forma individual, garantizando su carácter de confiabilidad, anonimato y veracidad de las respuestas.

Técnica de Análisis

Para la interpretación de los datos recolectados en la investigación se emplearon técnicas de análisis estadísticos descriptivos simples de la muestra, donde se tomaron en cuenta la cantidad de las respuestas obtenidas en cada una de las opciones que preguntaran características que describen la variable y se porcentualiza cada uno de los resultados netos obtenidos.

Hecho los respectivos análisis, la información se presenta en cuadros estadísticos y gráficos correspondientes.

CAPITULO IV

PRESENTACIÓN Y ANÁLISIS DE RESULTADOS

Los datos de esta investigación fueron recopilados mediante la aplicación del instrumento en la población total y están presentados mediante tablas y gráficos, cada uno con los resultados, descripción, análisis y conclusiones finales, para determinar los eventos estresores que desencadenan estrés laboral en el personal de enfermería que trabaja en el servicio médico de la Dirección Ejecutiva de la Magistratura.

A continuación se presentarán los cálculos y las descripciones para determinar los eventos estresores desencadenantes de estrés laboral.

Tabla N° 1

Distribución absoluta y porcentual de los datos sociodemográficos por los Profesionales de Enfermería que laboran en el Servicio Médico de la Dirección Ejecutiva de la Magistratura. Edad.

Edad	Fr.	%
20-30 años	6	33.3
31-40 años	8	44.4
41 y más años	4	22.2
Total	18	100

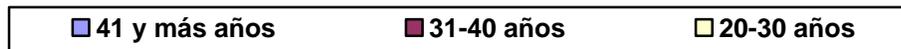
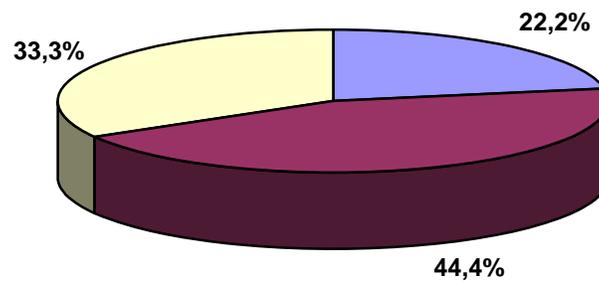
Fuente: Instrumento aplicado

En la tabla N° 1, se observan los resultados correspondiente a la edad de los Profesionales de Enfermería, evidenciándose que el 44,4% tiene edades comprendidas entre 31 y 40 años, seguido del 33.3% con edades entre 20 y 30, y el 22,2% restante entre 41 y más años.

Gráfico N° 1

**Distribución porcentual de los datos sociodemográficos por los
Profesionales de Enfermería que laboran en el Servicio Médico de la
Dirección Ejecutiva de la Magistratura.**

Edad



Fuente: Tabla N° 1

Tabla N° 2

Distribución absoluta y porcentual de los datos sociodemográficos por los Profesionales de Enfermería que laboran en el Servicio Médico de la Dirección Ejecutiva de la Magistratura. Sexo.

Edad	Fr.	%
Femenino	14	77.7
Masculino	04	22.2
Total	18	100

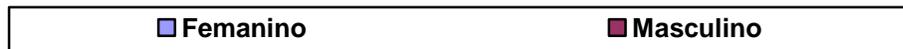
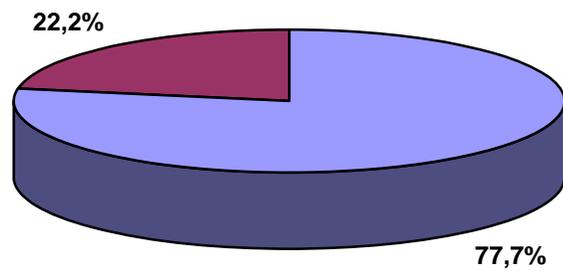
Fuente: Instrumento aplicado

En la tabla N° 2, se evidencian los resultados correspondiente al sexo de los Profesionales de Enfermería, determinando que el 77.7% corresponde al sexo femenino y el 22.2 al sexo masculino.

Gráfico N° 2

Distribución porcentual de los datos sociodemográficos por los Profesionales de Enfermería que laboran en el Servicio Médico de la Dirección Ejecutiva de la Magistratura.

Sexo



Fuente: Tabla N° 2

Tabla N° 3

Distribución absoluta y porcentual de las respuestas emitidas por los Profesionales de Enfermería que laboran en el Servicio Médico de la Dirección Ejecutiva de la Magistratura, sobre el medio ambiente físico del trabajo.

N°	Ítemes	Alternativas									
		Excesivo		Mediano		Escaso		Ninguno		No/C	
		Fr.	%	Fr.	%	Fr.	%	Fr.	%	Fr.	%
1	Iluminación	03	17	09	50	04	22	02	11	0	0
2	Temperatura	08	44	07	39	03	17	0	0	0	0
3	Ventilación	08	44	05	28	02	11	03	17	0	0
4	Insuficiente espacio	03	17	04	22	06	33	04	22	01	6
5	Ruido	05	28	06	33	04	22	3	17	0	0
6	Higiene	07	39	05	28	06	33	0	0	0	0
7	Humedad	03	17	05	28	06	33	04	22	0	0
8	Aislamiento	04	22	03	17	07	39	04	22	0	0
9	Exposición a tóxicos	04	22	01	6	05	28	08	44	0	0
10	Olores desagradables	05	27	02	11	09	50	01	6	01	6

Fuente: Instrumento aplicado

En la tabla N° 3, con respecto al subindicador iluminación el 50% refiere que genera mediano malestar, el 22% coinciden que produce escaso malestar, el 17% excesivo malestar, y por último el 11% expresa ningún malestar. Referente a la temperatura, se aprecia que el 44% expresa que le genera excesivo malestar, el 39% señaló mediano malestar, y el 17% restante escaso malestar. Acerca de la ventilación, el 44% reportó excesivo

malestar, el 28% mediano malestar, el 11% escaso malestar, y el 17% ningún malestar.

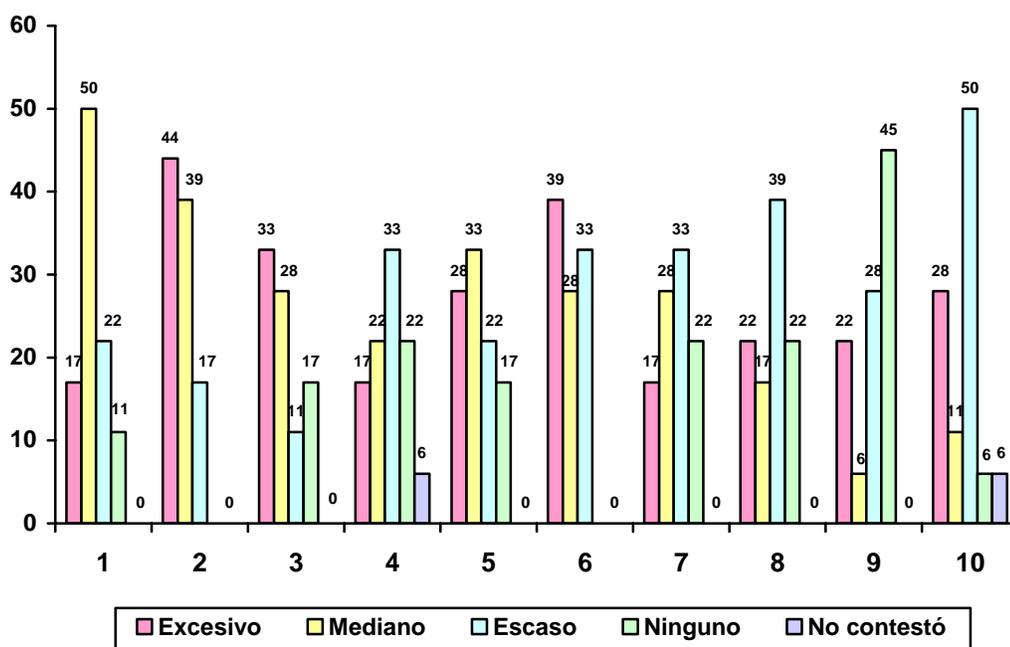
El subindicador insuficiente espacio, se determinó que para el 33% de los profesionales de enfermería el no poseer suficiente espacio les produce escaso malestar, el 22% mediano y ningún malestar, respectivamente.

El 17% excesivo malestar, y el 6% no contestó. Al indagar sobre el ruido el 33% reportó sentir mediano malestar, el 28% coincidió en que le ocasiona excesivo malestar, el 22% le produce escaso malestar y el 17% restante, ningún malestar. Acerca de las condiciones de higiene el 39% de los encuestados señaló que les produce excesivo malestar, el 33% escaso malestar, y por último el 28% refirió sentir mediano malestar. El 33% de los profesionales de enfermería reportó sentir escaso malestar referente a los niveles de humedad, el 28% mediano malestar, el 22% ningún malestar y el 17% restante excesivo malestar.

Referente a trabajar de forma aislada el 39% señaló sentir escaso malestar, el 22% excesivo y ningún malestar, respectivamente, y por último el 17% mediano malestar. El subindicador exposición a sustancias tóxicas, el 44% reportó no sentir malestar, el 28% escaso malestar, el 22% excesivo malestar, mientras que el 6% señaló que le produce mediano malestar. En cuanto a la exposición a olores desagradables el 50% de los profesionales indicó que les ocasiona escaso malestar, el 28% excesivo malestar, el 11% mediano malestar, el 6% ningún malestar, y por último el 6% no contestó.

Gráfico N° 3

Distribución porcentual de las respuestas emitidas por los Profesionales de Enfermería que laboran en el Servicio Médico de la Dirección Ejecutiva de la Magistratura, sobre el medio ambiente físico del trabajo.



Fuente: Tabla N° 3

Tabla N° 4

Distribución absoluta y porcentual de las respuestas emitidas por los Profesionales de Enfermería que laboran en el Servicio Médico de la Dirección Ejecutiva de la Magistratura, sobre los factores propios de la tarea.

N°	Ítemes	Alternativas									
		Excesivo		Mediano		Escaso		Ninguno		No/C	
		Fr.	%	Fr.	%	Fr.	%	Fr.	%	Fr.	%
11	Exigencia	01	6	05	28	04	22	08	44	0	0
12	Competencia	0	0	04	22	02	11	11	61	01	6
13	Escalar posiciones	04	22	0	0	02	11	12	67	0	0
14	No utilizar habilidades	04	22	02	11	03	17	08	44	01	6
15	Inestabilidad en el puesto	01	6	09	50	0	0	08	44	0	0
16	Diferencia de opiniones	04	22	03	17	03	17	08	44	0	0
17	Falta de solidaridad	05	28	05	28	02	11	06	33	0	0
18	Tarea rutinaria	04	22	04	22	03	17	07	39	0	0
19	Tareas variadas	01	6	04	22	01	6	12	66	0	0
20	Trámites diarios	01	6	06	33	04	22	07	39	0	0
21	Sueldo no acorde	0	0	01	6	13	72	04	22	0	0
22	Falta de recursos	03	17	02	11	07	39	06	33	0	0
23	Mucha responsabilidad	07	38	01	6	05	28	05	28	0	0
24	No pago / horas extras	03	17	03	17	0	0	12	66	0	0
25	Tareas / falta de preparación	0	0	02	11	02	11	14	78	0	0
26	Cronograma de trabajo irregular	03	17	02	11	01	6	12	66	0	0
27	Rotación del personal	0	0	01	6	05	28	12	66	0	0

Fuente: Instrumento aplicado

En la tabla N° 4, se observa que al sentir que se le exige demasiado en el trabajo, la mayoría coincide en que no le genera ningún malestar, el 28% mediano malestar, el 22% escaso malestar, mientras que el 6% siente excesivo malestar.

Acercas de la excesiva competencia entre los compañeros, el 61% reportó no sentir malestar, el 22% mediano malestar; el 11% restante señala que le produce escaso malestar. Con respecto al tener que escalar posiciones, el 67% indicó que no les produce malestar, mientras que el 22% le ocasiona excesivo malestar, y el 11% escaso malestar. El no poder utilizar sus habilidades el 44% reportó o sentir malestar al respecto, el 22% excesivo malestar; el 17% le ocasiona escaso malestar, y por último el 11% mediano malestar.

La mayoría de los profesionales de enfermería, señalaron que la inestabilidad en el puesto de trabajo le ocasiona mediano malestar, seguido del 44% refieren no sentir malestar, y el 6% excesivo malestar. En cuanto a la diferencia de opiniones con los compañeros de trabajo, el 44% expresó no sentir malestar al respecto, el 17% señaló sentir mediano o escaso malestar, respectivamente, y por último el 22% refirió excesivo malestar.

En relación a la solidaridad entre los compañeros, el 33% señaló no sentir malestar, el 28% indicó excesivo malestar y mediano malestar, respectivamente, y el 11% escaso malestar. En relación a realizar de manera

igual la misma tarea todos los días, el 39% coincidió en no sentir malestar alguno, el 22% excesivo malestar y mediano malestar, respectivamente, y el 17% restante, escaso malestar.

La mayoría de los profesionales de enfermería, reportó no sentir malestar por realizar tareas muy variadas, el 6% señaló que le ocasiona excesivo y escaso malestar, respectivamente, el 22% mediano malestar, y el 66% ningún malestar. El 39% señaló no sentir malestar por la cantidad de trámites diarios, el 33% mediano malestar, el 22% escaso malestar y el 6% excesivo malestar.

En cuanto a la relación entre el sueldo y la responsabilidad, la mayoría coincide que le produce escaso malestar, el 22% ningún malestar y el 6% mediano malestar. Acerca de los recursos para realizar el trabajo el 39% señaló que les produce escaso malestar, el 33% ningún malestar; el 17% excesivo malestar y el 11% mediano malestar.

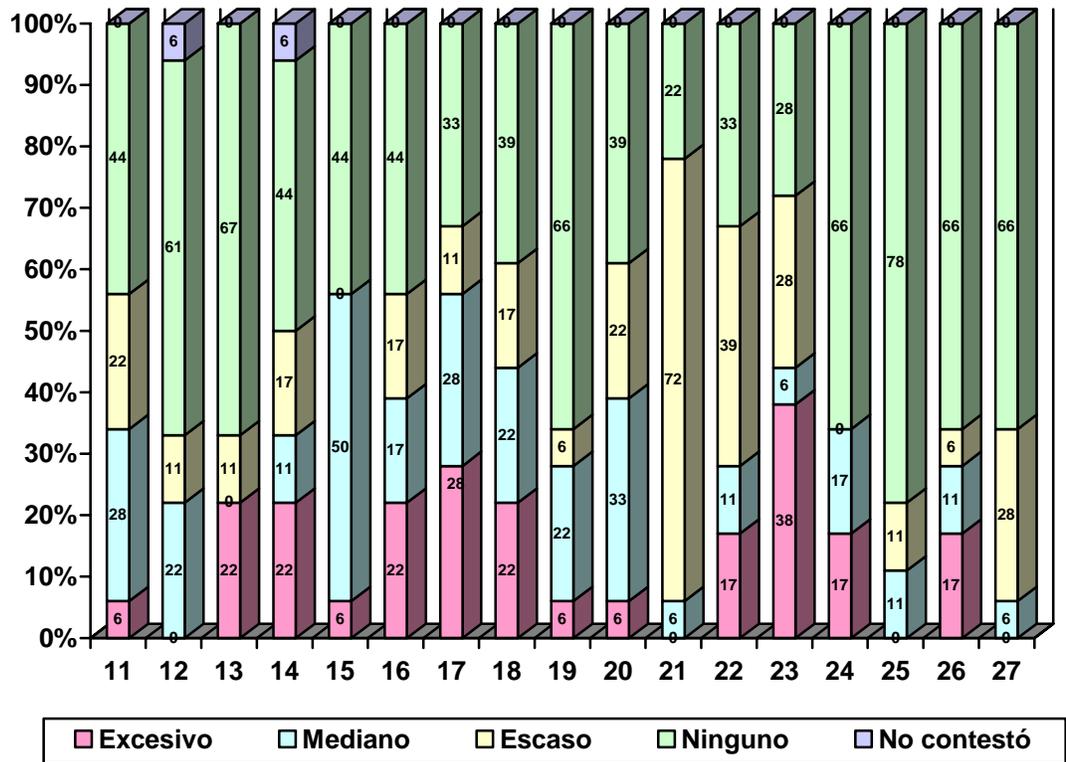
Referente a que toda la responsabilidad recae sobre el profesional de enfermería, el 38% le produce excesivo malestar, el 28% escaso y ningún malestar, y el 6% mediano malestar. Con respecto al pago de horas extras, de tener un cronograma irregular y la rotación del personal, el 66% señaló no sentir malestar por estos eventos.

La mayoría de los encuestados señaló que realizar tareas para las cuales no fueron preparadas, el 78% no les produce ningún malestar, y el

11% mediano y escaso malestar, respectivamente. En cuanto al cronograma de trabajo irregular, el 17% reportó excesivo malestar, el 11% mediano malestar, el 6% escaso malestar, y el 66% ningún malestar. Acerca de la rotación del personal, el 6% reportó mediano malestar, el 28% escaso malestar, y el 66% ningún malestar.

Gráfico N° 4

Distribución porcentual de las respuestas emitidas por los Profesionales de Enfermería que laboran en el Servicio Médico de la Dirección Ejecutiva de la Magistratura, sobre los factores propios de la tarea.



Fuente: Tabla N° 4

Tabla N° 5

Distribución absoluta y porcentual de las respuestas emitidas por los Profesionales de Enfermería que laboran en el Servicio Médico de la Dirección Ejecutiva de la Magistratura, organización del tiempo de trabajo.

N°	Items	Alternativas									
		Excesivo		Mediano		Escaso		Ninguno		No/C	
		Fr.	%	Fr.	%	Fr.	%	Fr.	%	Fr.	%
28	Cumplir horario	06	33	05	28	05	28	02	11	0	0
29	Período vacacional	10	56	04	22	02	11	02	11	0	0
30	Horario rotativo	01	6	01	6	04	22	12	66	0	0
31	Horario extenso	01	6	03	17	02	11	12	66	0	0
32	No poder organizar	06	33	06	33	05	28	01	6	0	0
33	Plazos ajustados / trabajo	02	11	03	17	03	17	10	55	0	0

Fuente: Instrumento aplicado

En la tabla N° 5, se observan los resultados correspondientes a la organización del tiempo. En cuanto a la exigencia de cumplir horario, el 33% reportó sentir malestar excesivo, el 22% mediano y escaso malestar, respectivamente, y el 11% ningún malestar.

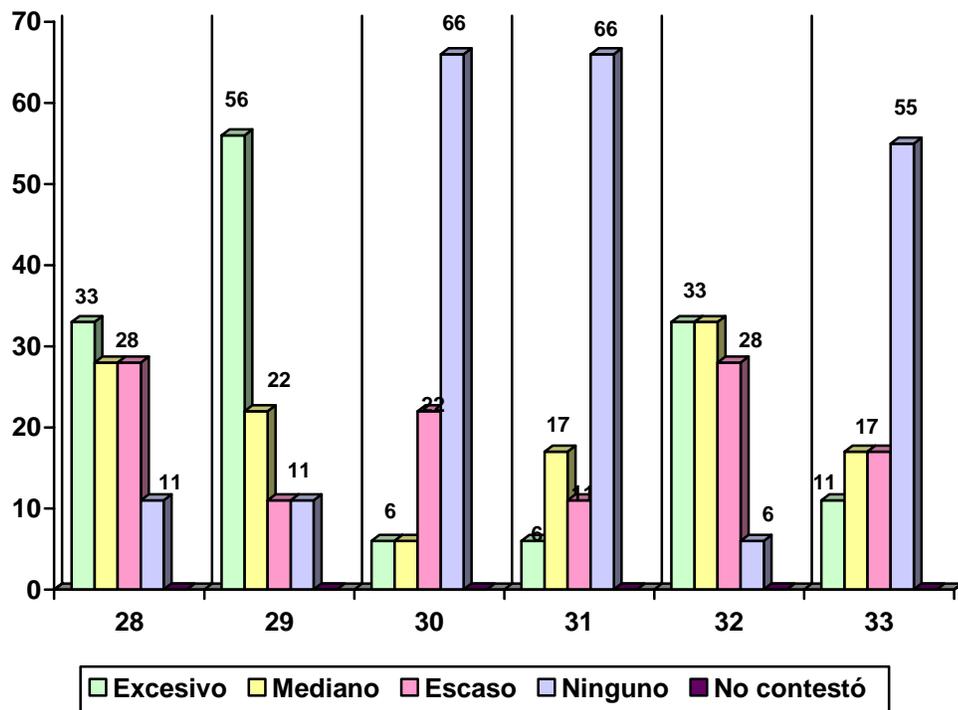
Respecto a elegir el período vacacional, el 56% de los profesionales de enfermería, señaló sentir malestar excesivo, el 22% mediano y escaso malestar, respectivamente, y el 11% ningún malestar. Acerca del tener un horario rotatorio y externo, el 66% de los encuestados coinciden en no sentir malestar al respecto.

En cuanto al horario extenso, el 6% indicó sentir excesivo malestar, el 17% mediano malestar, el 11% escaso malestar, y el 66% ningún malestar.

El 33% indicó sentir malestar excesivo por no poder organizar su propia tarea, el 28% escaso malestar, y el 6% ningún malestar. En cuanto al trabajo con plazos muy ajustados, la mayoría 55%, refiere no sentir malestar, el 17% mediano y escaso malestar, y por último el 11%, excesivo malestar.

Gráfico N° 5

Distribución porcentual de las respuestas emitidas por los Profesionales de Enfermería que laboran en el Servicio Médico de la Dirección Ejecutiva de la Magistratura, organización del tiempo de trabajo



Fuente: Tabla N° 5

Tabla Nº 6

Distribución absoluta y porcentual de las respuestas emitidas por los Profesionales de Enfermería que laboran en el Servicio Médico de la Dirección Ejecutiva de la Magistratura, aspectos institucionales.

Nº	Ítemes	Alternativas									
		Excesivo		Mediano		Escaso		Ninguno		No/C	
		Fr.	%	Fr.	%	Fr.	%	Fr.	%	Fr.	%
34	Pertenece a la empresa	03	17	04	22	03	17	08	44	0	0
35	Falta de comunicación /superiores	03	17	02	11	08	44	05	28	0	0
36	Tensión / jefes	06	33	05	28	05	28	02	11	0	0
37	Tensión / subordinados	06	33	06	33	04	22	01	6	01	6
38	Cambios en el trabajo	07	39	05	28	04	22	02	11	0	0
39	Ineficiencia de otros	06	33	06	33	04	22	02	11	0	0
40	Falta de actualización	06	33	04	22	06	33	02	11	0	0
41	Falta de participación	09	50	06	33	02	11	01	6	0	0
42	No reconocimiento	08	44	0	33	02	11	02	11	0	0
43	Incomprensión / Jefe	06	33	04	22	04	22	04	22	0	0
44	Adaptación / Trabajo	0	0	03	17	02	11	13	72	0	0
45	No entender	0	0	01	06	01	06	16	88	0	0
46	No criterios de evaluación	08	44	06	33	04	22	0	0	0	0
47	Incongruencia	09	50	05	2	03	17	01	6	0	0
48	Falta de acuerdo	06	33	03	17	04	22	05	28	0	0
49	No saber quien manda	05	28	06	33	05	28	02	11	0	0
50	Responsabilidad por otros	08	44	05	28	03	17	02	11	0	0
51	Noe estar de acuerdo	11	61	06	33	0	0	01	6	0	0
52	Corrupción	0	0	01	6	02	11	15	83	0	0

Fuente: Instrumento aplicado

Los profesionales de enfermería con respecto al “sentir que la vida” le pertenece a la empresa, el 44% reportó no sentir ningún malestar, el 17% excesivo y escaso malestar, respectivamente, y el 22% restante, mediano malestar.

En cuanto a la imposibilidad de dialogar con sus superiores; el 44% coincidió en que le produce escaso malestar, el 28% ningún malestar, el 17% excesivo malestar, y por último el 11% mediano malestar. Acerca de la tensión, el 11% ningún malestar, 33% le produce excesivo malestar, al 28% mediano y escaso malestar.

En el caso de la tensión en la relación con los subordinados; el 33% reportó sentir excesivo y mediano malestar, respectivamente, el 22% coincidió en que les produce escaso malestar, y el 55% ningún malestar. Al respecto de no sentirse preparados para los rápidos cambios, el 39% reportó sentir excesivo malestar, el 33% mediano malestar, el 22% escaso malestar, y el 11% ningún malestar. En cuanto a la insuficiencia de otros sectores, el 33% coincidió en que les produce excesivo y mediano malestar, respectivamente, el 22% escaso malestar, y el 11% ningún malestar. Acerca de estar en una empresa que no se actualiza, el 33% señaló que le produce excesivo y escaso malestar, respectivamente, el 22% mediano malestar, y el 11% restante, ningún malestar.

Referente al no tener participación en la toma de decisiones, la mitad de los encuestados indicó que les produce excesivo malestar, el 33% mediano malestar, el 11% escaso malestar, y el 6% ningún malestar. En

cuanto al que sus superiores sólo marcan sus errores, el 44% señaló que le ocasiona excesivo malestar, el 33% mediano malestar, y el 11% escaso y ningún malestar, respectivamente.

Acerca de que el superior le pida una cosa y realmente quiere otra, el 33% reportó que le ocasiona excesivo malestar y el 22% coincidió en que les produce mediano, escaso y excesivo malestar, respectivamente. Referente al adaptarse a las conductas personales apropiadas para el trabajo, la mayoría señaló no sentir ningún malestar, el 17% mediano malestar, y el 11% escaso malestar.

En el caso de no entender claramente como quieren que se emplee su tiempo en el trabajo, más de la mitad indicó no sentir ningún malestar, el 6% señaló mediano y escaso malestar, respectivamente. En cuanto al no conocer los criterios con los que son evaluados, el 44% reportó sentir excesivo malestar, el 33% mediano malestar, y el 22% escaso malestar.

Acerca del conflicto entre lo que el empleador quiere que haga y lo que ellos creen correcto, la mitad coincidió en que les produce excesivo malestar, el 27% mediano malestar, el 17% escaso malestar, y el 6% restante, ningún malestar. Referente al que se pongan de acuerdo respecto a lo que los profesionales deben hacer, el 33% señaló sentir excesivo malestar, el 28% ningún malestar, el 22% escaso malestar, y el 17% restante mediano malestar.

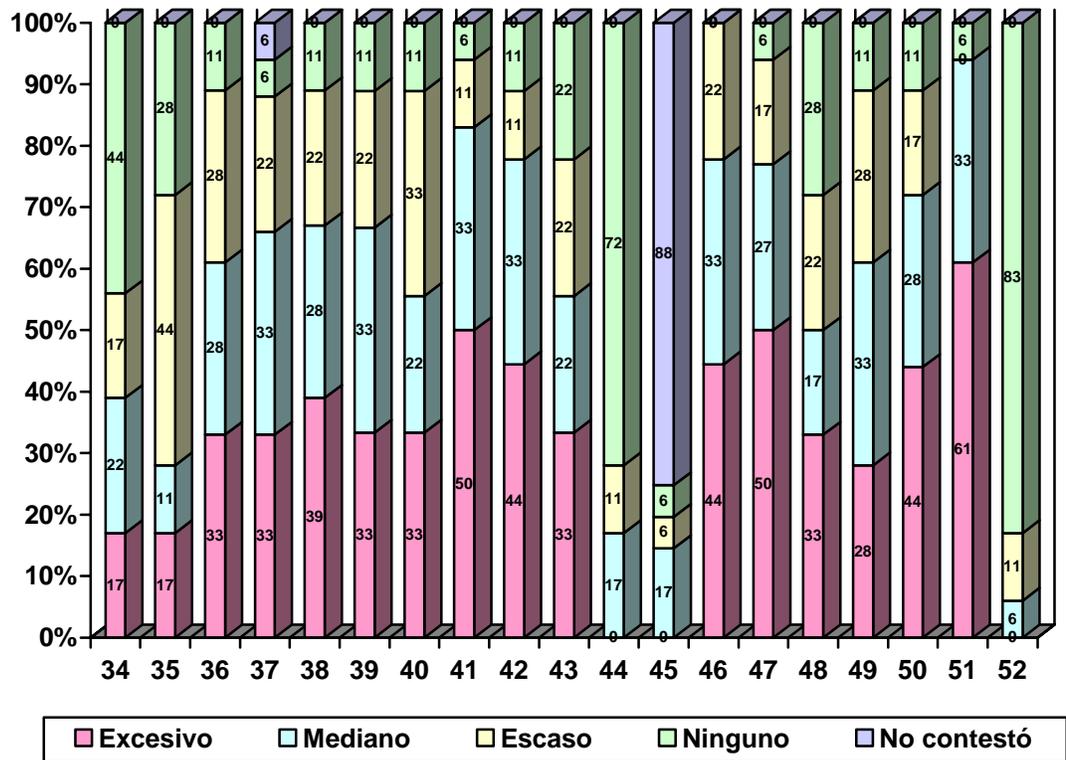
Acerca de no saber quien manda realmente en el trabajo, el 33% coincidió en que le produce mediano malestar, el 28% excesivo y escaso

malestar, respectivamente, y el 11% ningún malestar. En el caso de tener responsabilidad por las actividades que realizan sus compañeros, el 44% reportó sentir excesivo malestar, el 28% mediano malestar, el 17% escaso malestar, y el 11% ningún malestar.

En cuanto al no estar de acuerdo como se manejan las cosas en la empresa, más de la mitad indicó que le produce excesivo malestar, el 33% mediano malestar, y el 6% ningún malestar. Al respecto de la corrupción en el trabajo, el 83% reportó no sentir malestar el 11% escaso malestar, y el 6% mediano malestar.

Gráfico N° 6

Distribución porcentual de las respuestas emitidas por los Profesionales de Enfermería que laboran en el Servicio Médico de la Dirección Ejecutiva de la Magistratura, aspectos institucionales.



Fuente: Tabla N° 6

Tabla N° 7

Distribución absoluta y porcentual de las respuestas emitidas por los Profesionales de Enfermería que laboran en el Servicio Médico de la Dirección Ejecutiva de la Magistratura, Cambios tecnológicos

N°	Ítemes	Alternativas									
		Excesivo		Mediano		Escaso		Ninguno		No/C	
		Fr.	%	Fr.	%	Fr.	%	Fr.	%	Fr.	%
53	Uso de la computadora	10	55	06	33	01	6	01	6	0	0
54	Falta de preparación	09	50	04	22	01	6	04	22	0	0

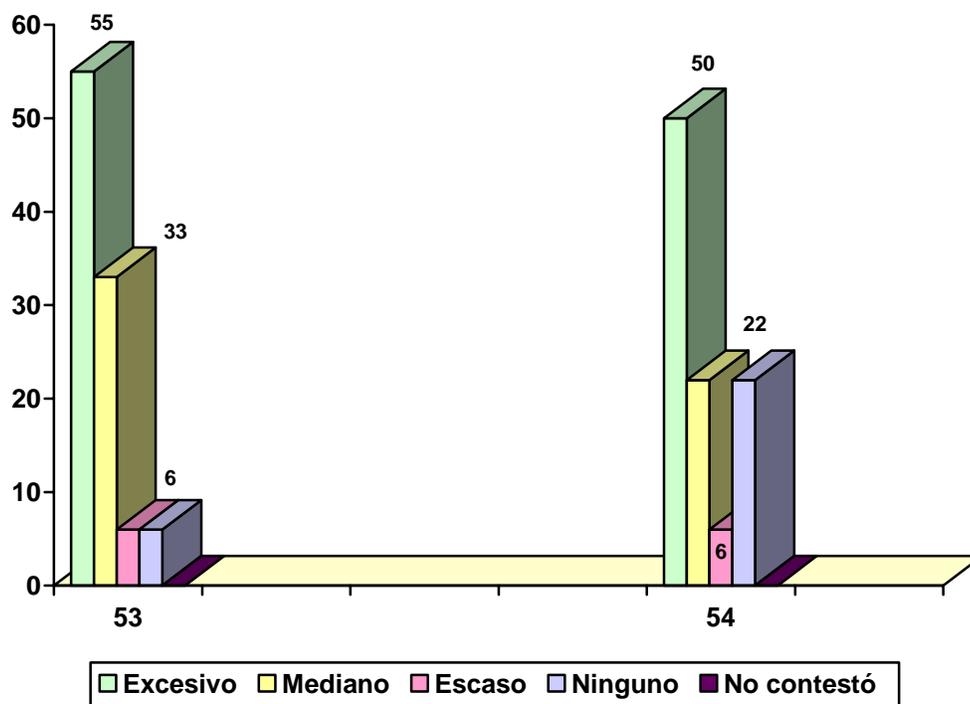
Fuente: Instrumento aplicado

En la tabla 7, referente a las nuevas tecnologías, el 55% señaló que el tener que usar la computadora le ocasiona excesivo malestar, el 33% mediano malestar, y el 6% escaso y ningún malestar, respectivamente.

En cuanto al sentirse preparados para nuevas tecnologías, la mitad refirió sentir excesivo malestar, el 22% mediano y ningún malestar, respectivamente, y el 6% restante, escaso malestar.

Gráfico N° 7

Distribución porcentual de las respuestas emitidas por los Profesionales de Enfermería que laboran en el Servicio Médico de la Dirección Ejecutiva de la Magistratura, Cambios tecnológicos



Fuente: Tabla N° 7

Tabla N° 8

Distribución absoluta y porcentual de las respuestas emitidas por los Profesionales de Enfermería que laboran en el Servicio Médico de la Dirección Ejecutiva de la Magistratura, Aspectos personales.

N°	Ítemes	Alternativas									
		Excesivo		Mediano		Escaso		Ninguno		No/C	
		Fr.	%	Fr.	%	Fr.	%	Fr.	%	Fr.	%
55	Trabajo a casa	0	0	02	11	02	11	14	78	0	0
56	Varios empleos	10	55	04	22	01	6	3	17	0	0
57	No saber su tarea	01	6	01	6	03	17	13	71	0	0
58	Falta de compromiso	04	22	07	39	03	17	04	22	0	0
59	No aplicar conocimientos	12	67	04	22	02	11	0	0	0	0
60	Sentirse inútil	01	6	01	6	02	11	14	77	0	0
61	Variedad de relaciones	11	61	04	22	01	6	02	11	0	0
62	No actualizarse	09	50	04	22	04	22	01	6	0	0
63	Maltratar clientes	06	33	04	22	05	28	03	17	0	0
64	No crecer	07	39	05	28	02	11	04	22	0	0
65	Cara visible	08	44	04	22	01	6	05	28	0	0
66	No ocuparse/familia	09	50	06	33	02	11	01	6	0	0
67	Aburrimiento	03	17	01	6	02	11	12	66	0	0
68	No progreso	02	11	01	6	01	6	14	77	0	0
69	No saber comenzar	0	0	01	6	06	33	11	61	0	0
70	No orgullo	0	0	01	6	01	6	16	88	0	0
71	Lealtad	01	6	0	0	0	0	17	94	0	0
72	No sentir éxito	05	27	9	50	03	17	0	0	01	6
73	Perder tiempo	03	17	08	44	05	28	02	11	0	0
74	Influencia de errores	01	6	07	39	06	33	04	22	0	0
75	No agradan compañeros	04	22	06	33	05	28	03	17	0	0

Fuente: Instrumento aplicado

En la tabla N° 8 los profesionales de enfermería en el caso de tener que llevarse el trabajo a la casa, el 78% reportó no sentir malestar, el 11% mediano y escaso malestar, respectivamente.

En cuanto a tener varios empleos a la vez, el 55% señaló sentir excesivo malestar, el 22% mediano malestar, el 17% ningún malestar, y el 6% escaso malestar. Referente al no saber su tarea específica, la mayoría reportó no sentir malestar, el 17% escaso malestar, y el 6% mediano y excesivo malestar, respectivamente.

En el caso del compromiso con la tarea que realizan, el 39% indicó sentir mediano malestar, el 22% mediano y ningún malestar, respectivamente, y el 17% escaso malestar. Acerca de no poder aplicar todos sus conocimientos, más de la mitad indicó sentir excesivo malestar, el 22% mediano malestar, y el 11% escaso malestar.

Al respecto de no sentirse útil en el trabajo, el 77% reportó no sentir malestar, el 11% escaso malestar, y el 6% excesivo y mediano malestar, respectivamente. En cuanto al tener que relacionarse todos los días con personas muy diferentes, la mayoría señaló que les ocasiona excesivo malestar, el 22% mediano malestar, el 11% ningún malestar, y el 6% escaso malestar.

Acerca de no poder actualizar los conocimientos en el trabajo, la mitad de los profesionales expresaron, sentir excesivo malestar, el 22% mediano y escaso malestar, respectivamente, y el 6% ningún malestar. Referente al tener que verse obligados a maltratar a los clientes, el 33% reportó sentir

excesivo malestar, el 28% escaso malestar, el 22% mediano malestar, y el 17% ningún malestar. Acerca del crecimiento personal, el 39% reportó sentir malestar excesivo, el 28% mediano malestar, el 22% ningún malestar, y por último el 11% escaso malestar.

En cuanto al ser la “cara visible” de la empresa, el 44% expresó sentir excesivo malestar, el 28% ningún malestar, el 22% mediano malestar, y el 6% restante escaso malestar. Al respecto de no poder ocuparse de su familia, la mitad expresó, sentir malestar excesivo, el 28% ningún malestar, el 22% mediano malestar, y el 6% escaso malestar.

Referente al estar aburrido del trabajo, el 66% de los profesionales expresó no sentir malestar, el 17% excesivo malestar, y el 11% escaso malestar. Acerca de no saber que hacer para progresar, el 77% reportó no sentir malestar, el 11% excesivo malestar, y el 6% mediano y escaso malestar, respectivamente. En cuanto a “frente a varias tareas no saber con cual comenzar”, el 61% reportó no sentir malestar, el 33% escaso malestar, y el 6% mediano malestar.

Sobre no sentirse orgulloso de lo que hacen para ganarse la vida, la mayoría reportó no sentir malestar, y el 6% mediano y escaso malestar, respectivamente. En el caso de “tener lealtades hacia diferentes grupos o personas en su trabajo”, la mayoría reportó no sentir malestar, y el 6% restante, excesivo malestar.

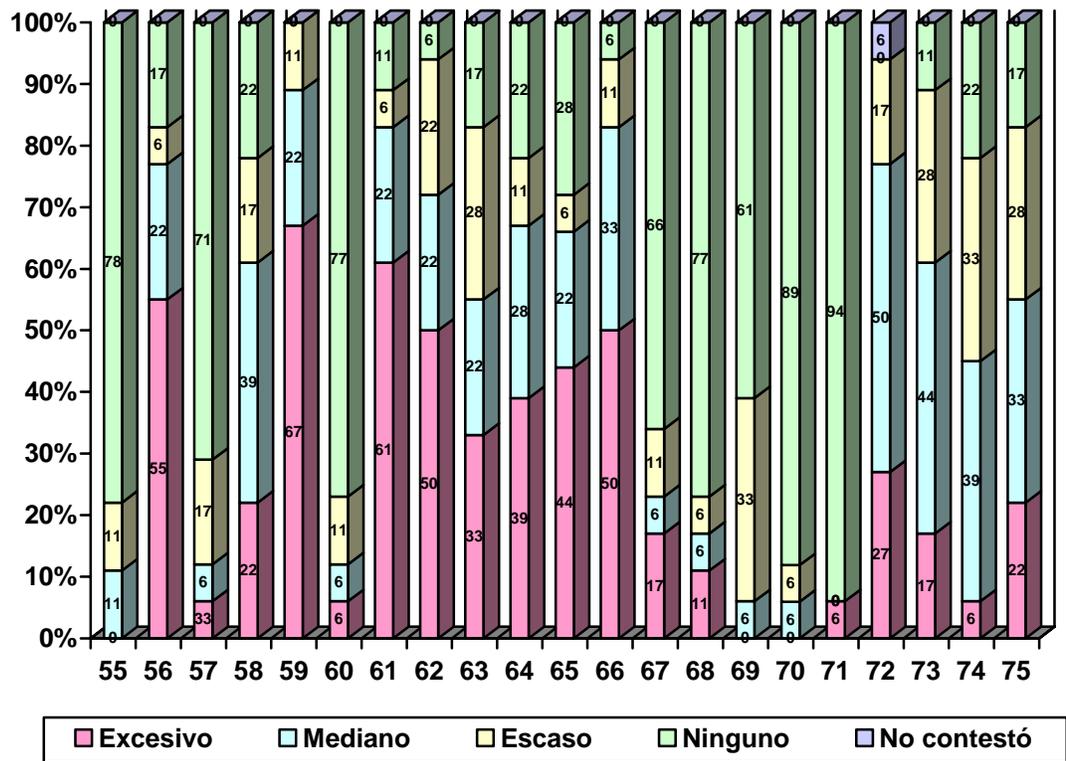
Referente al no sentirse parte del éxito de la empresa, el 50% expresó sentir mediano malestar, el 27% escaso malestar, el 17% excesivo malestar,

y el 11% ningún malestar. En cuanto al perder tiempo, el 17% reportó excesivo malestar, el 44% mediano malestar, el 28% escaso malestar, y el 11% ningún malestar. El 39% de los encuestados señaló que el saber que sus errores pueden influir negativamente sobre los demás, les produce mediano malestar, el 33% escaso malestar, el 22% ningún malestar, y el 6% excesivo malestar.

En relación al que no le agraden sus compañeros de trabajo, el 33% indicó sentir mediano malestar, el 28% escaso malestar, el 22% excesivo malestar, y el 17% ningún malestar.

Gráfico N° 8

Distribución porcentual de las respuestas emitidas por los Profesionales de Enfermería que laboran en el Servicio Médico de la Dirección Ejecutiva de la Magistratura, Aspectos personales



Fuente: Tabla N° 8

CAPITULO V

CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES

Conclusiones

En esta investigación se determinó que son múltiples los eventos estresores que afectan a los Profesionales de Enfermería del Servicio Médico de la Dirección Ejecutiva de la Magistratura, reflejándose mediano y excesivo malestar en los siguientes indicadores:

- Medio ambiente físico de trabajo: iluminación, temperatura y condiciones de higiene.
- Organización de tiempo de trabajo: el horario, las vacaciones y el no poder organizar sus propias tareas.
- Aspectos institucionales: cambios rápidos en la empresa, falta de participación en la toma de decisiones, reconocimientos, desconocer criterios de evaluación, incongruencia entre lo que los jefes esperan y lo que el profesional cree adecuado, responsabilidad por otros y desacuerdo con la forma como se manejan las cosas en la empresa.
- Cambios tecnológicos: aprender a usar la computadora, y falta de preparación para las nuevas tecnologías.
- Aspectos personales: carios empleos, no poder actualizar y aplicar sus conocimientos, relacionarse todos los días con personas muy diferentes, el no crecer a nivel personal, ser la cara visible del servicio,

no poder ocuparse de la familia, no sentirse parte del éxito de la empresa, perder tiempo con problemas de otras personas y cómo influyen sus errores sobre los demás

Recomendaciones

- Informar a las autoridades del Servicio Médico de la Dirección Ejecutiva de la Magistratura, los resultados de la investigación.
- Realizar estudios de alta complejidad, a fin de establecer relaciones causales.
- Adecuar las condiciones del medio ambiente físico del trabajo, como temperatura, iluminación, ventilación y condiciones higiénicas.
- Revisar y valorar la comunicación entre los jefes y el profesional para mejorar la incongruencia existente.
- Fomentar eventos de trabajo entre la Gerencia de Enfermería y los profesionales.
- Fomentar e implementar programas para la prevención, manejo y control de estrés para los profesionales de enfermería.
- Incentivar a los Profesionales de enfermería, a realizar actividades de grupo y recreacionales, con la finalidad de liberar estrés y fortalecer las relaciones de trabajo.

REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS

Álvarez, P; Pasman, P. Morinigo, E. y Aranda, C. **“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.

Aranguren, M. y Paz, Y. (2002) ***Factores estresores individuales y el Síndrome de Burnout en el profesional de enfermería del servicio de terapia intensiva del Hospital de Niños J.M. de los Ríos***. Trabajo Especial de Grado para optar al título de licenciatura en Enfermería. Facultad de Medicina. Universidad Central de Venezuela.

Beare, P. y Myers, J. (1998). ***Enfermería Principios y Práctica***. Tomo I. Editorial Médica Panamericana. Madrid.

Bello, R. (2002). ***Medicina General***, <http://intraweb.pdvsa.com//saludestres2html>.

Cooper, C. L; Sloan, S. J. y Williams, S. (1988). ***Occupational Stress Indicator Management Guide***. Windsor, Nfer-Nelson.

Chirinos, L; Grimaldo, T. y Rojas, P. (2004) ***“Estrés laboral que presentan los profesionales de enfermería que trabajan en la Unidad de Cuidados Intensivos del Hospital de Clínicas Caracas”***. Trabajo Especial de Grado para optar al título de licenciatura en Enfermería. Facultad de Medicina. Universidad Central de Venezuela.

Delgado, M. (1997). **Estrés Laboral**. Edición Sringer. INSHT.Madrid. España.

Diccionario de las Ciencias de la Educación (1.937). Volumen II. México:
Santillana, S.A.

Diccionario Enciclopédico UNO (2008).Editorial Océano. España

Diccionario Enciclopédico El Universal (1.998)

Enciclopedia Técnica de la Educación (1.988). Volumen II. México. Santillana, S.A.
de Ediciones Elfo.

Fariñas, Y; Pino, A. y Romero, L. (2004). **“El Estrés Laboral que presentan los profesionales de enfermería dentro de la Unidad de Cuidados Intensivos del Hospital Dr. Miguel Pérez Carreño en el tercer trimestre del 2003”**. Trabajo Especial de Grado para optar al título de licenciatura en Enfermería. Facultad de Medicina. Universidad Central de Venezuela.

Fernández, F. A (1997) **Psicopatología del trabajo** [En red] Disponible en:
http://www.satse.es/salud_laboral/síndrome_burnout.htm

Fernández, C; Hernández, R. y Baptista, L. (2003) **Metodología de la investigación**. 3ª edición. Mc Graw-Hill. México.

Flores, G. y Alejandro, C. (2002) **Definiciones del Estrés**. <http://www.salvador.Educ.ar/ua1-9pub02-5-02.htm>

Franca, A. y Rodríguez, A. (1.997) **Stress y Tróvalo**. Guía básica.com abordagan
psicosomática. Sao Paulo. Atlas.

- Gestal, J. (1993). ***Riesgos del Trabajo del personal Sanitario***. 2ª Edición. Editorial Interamericana-McGraw Hill. Madrid. España.
- Gestal, J. (2003). ***Riesgos Laborales del personal Sanitario***. 3ª Edición. Editorial Interamericana-McGraw Hill. Madrid. España.
- Gibbson, J; Ivancevich, J. y Donnelly, J. (1996). ***Las organizaciones, comportamiento, estructura, procesos***. Irwin. Madrid
- Hackman, J. R. y Oldman, G. R. (1980). ***Work redesign***, Mass., Adisson-Wesley.
- Hurtado, J. (2000) ***Metodología de la Investigación Holística***. 3ª Edición. Editorial Fundación Sypal. Caracas - Venezuela.
- Hurtado, J. (2008) ***El proyecto de Investigación***. 6ª Edición. Editorial Fundación Sypal. Caracas - Venezuela.
- Instituto Nacional de Salud y Seguridad ocupacional. **NIOSH** (2000). El Estrés en el Trabajo. Pubstaff.cdc.gov.
- Ivancevich, J. (1.992). ***Estrés y trabajo, una perspectiva general***. Segunda edición. Editorial Trillas. México D.F.
- Labrador, J. (1996). ***El Estrés. Nuevas técnicas para su control***. Editorial Grupo Correo de Comunicación.
- Ladou, J (1999) ***Medicina laboral y ambiental***. Manual Moderno, 2ª edición. México.

Larrañaga, I (1997). **Organismo Europeo de Salud y Seguridad en el Trabajo.**

<http://lamay.osha.en.int/reports/estrés>.

Lazarus, R. S y Folkman, S. **Estrés y procesos cognitivos.** Barcelona. 1.986.

Leiter, M. P. y Meechan, K. A. (1986). **Role structure and burnout in the field of human service.** Journal of applied Behavioral Sciences, 22:47-52

Leplat, J. y Cuny, X. **Psicología del trabajo. Enfoques y técnicas.** Pablo del Río, Madrid, 1978.

Leibovich, N. y M Schufer. **"Impacto de malestar percibido en el ámbito laboral. IMPAL"**. Mimeografiado. Facultad de psicología. Universidad de Buenos Aires. Argentina. 1999.

Leibovich, N; Schufer, M; Marro, C. Muinos, R. Álvarez, L. Pasman, P. Morinigo, P. y Arandia, E. **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.

Lombarda, M.A. **estrategias de Afrontamiento como Factores predoctores del Síndrome de Burnout.** Estudio realizado entre los profesionales de enfermería de la Unidad de cuidados Intensivos del Hospital Universitario de Caracas abril-mayo de 2003. Mimeografiado Trabajo de ascenso para profesor agregado en el escalafón universitario. Universidad Central de Venezuela. Caracas septiembre 2004.

Martos, J. (1997) **Guía para la prevención del estrés laboral**. Sindicato de enfermería de España. Madrid.

Martos, J (2000) Fuentes de estrés.

<http://www.geosalud.com/salud%20ocupacional/estréslaboral.htm>.

Marriner, A. (1.993) **Modelos y Teorías de Enfermería**. Tercera edición. Mosby/Doyma Libros. Madrid. España.

Marriner, A. (2001) **Guía de gestión y dirección de enfermería**. 6ª edición. Harcourt. Madrid. España.

Mosby **Diccionario de Medicina**. Editorial Océano. Quinta Edición. Barcelona. España.

Muchinsky, P. M. **Psicología aplicada al trabajo**. Bilbao, 1994.

Mulder, G. (1980). **The heart of mental effort. Groningen** (discurso). Citado en Drenth, P. J., 1983.

MSN. Encarta 2.004 [Internet]

OIT/OMS **Identificación y control de los factores psicosociales nocivos en el trabajo**. Informe del Comité Mixto OIT/OMS de medicina del trabajo. Novena Reunión. Ginebra 18-24 de septiembre de 1984.

Peiró, J. (1993) **Desencadenantes de estrés laboral**. Editorial Eudema. Madrid.

Peiro, J. y Salvador, A. (1993) **Control del Estrés Laboral** Primera Edición. Editorial Eudema. Madrid. España. pp.: 59 – 61.

Pineda, E.; Alvarado, C. y Canales, F. (1994). **Metodología de la Investigación.**

OPS/OMS: Washington.

Polit, D. y Hungler, D. (2000) **Investigación científica en ciencias de la salud.**

Mc Graw – Hill Interamericana. México.

Slipak, O. (1996). **Estrés Laboral.** Revista de la Fundación Argentina Clínica

Neuropsiquiatría. FACN ALCMEON 19vol-2 número 4.

Sierra, Z. (2008) “**Fuentes que generan estrés en los profesionales de enfermería. Unidad de Medicina Materno Fetal de la Maternidad**

Concepción Palacios”. Trabajo Especial de Grado para optar al título de licenciatura en Enfermería. Facultad de Medicina. Universidad Central de Venezuela.

Tortora, G Y Anagnostakos, N. (1993). **Principios de Anatomía y Fisiología.** 6°

Edición. Editorial Harla. D.F, México.

Vallejo, J. (2001). **Guía Práctica de Psicología.** Ediciones. Temas de hoy. Madrid-

España.

http://www.contusalud.com/website/folder/sepa_tratamientos_stress.htm

<http://www.ergonomia.cl/bv/en0001.html>

http://www.psycologia.com/articulos/ar-gonro01_1.htm

http://www.medspain.com/n3_feb99/stress.htm

<http://www.psicologia-online.com/formación/online/clínica/estrés/estres.htm>

[http://www. Psicología virtual. tripod.com/estréslab.htm](http://www.Psicología virtual. tripod.com/estréslab.htm)

ANEXOS



**UNIVERSIDAD CENTRAL DE VENEZUELA
FACULTAD DE MEDICINA
ESCUELA DE ENFERMERÍA**



**CUESTIONARIO PARA EVALUAR LOS EVENTOS ESTRESORES QUE
DESENCADENAN ESTRÉS LABORAL EN EL PERSONAL DE
ENFERMERÍA QUE TRABAJA EN EL SERVICIO MÉDICO DE LA
DIRECCIÓN EJECUTIVA DE LA MAGISTRATURA, DURANTE EL PRIMER
TRIMESTRE DE 2009**

**Tutora:
Lic. Osorio Maribel**

**Autoras:
T.S.U Jiménez Jelimar
C.I: 13.672.302
T.S.U. Tovar Melanie
C.I: 14.407.939**

Caracas, 2008

IMPACTO DE MALESTAR PERCIBIDO EN EL ÁMBITO LABORAL .IMPAL

Código.....Fecha.....

Ocupación.....Cargo..... Edad.....

Sexo: Femenino↑ Masculino

En relación a su trabajo le solicitamos evalué 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).

Si usted tiene dos (2) empleos, por favor piense en el que trabaja más horas.

Ítemes 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 misma tarea 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 necesario para hacer mi trabajo				

	Excesivo	Mediano	Escaso	Ninguno
23.Sentir que toda la responsabilidad recae sobre mí				
24.Que no me paguen las horas extras				
25.Realizar tareas para las cuales nunca fui preparado				
26.Tener un cronograma de trabajo irregular				
27.La rotación del personal entre los diferentes sectores				
28.Que se me exija cumplir el horario				
29.No poder elegir el período de vacaciones				
30.Tener un horario rotativo				
31.Tener un horario extenso				
32.No poder organizar mi propia tarea				
33.Trabajar con plazos muy ajustados				
34.Sentir que "la vida de uno" pertenece a la empresa				
35.La imposibilidad de dialogar con mis superiores				
36.La tensión en la relación con los jefes				
37.La tensión en la relación con los subordinados				
38.No sentirme preparado para los rápidos cambios que se introducen en el trabajo				
39.Tener que luchar con la ineficiencia de otros sectores				
40.Estar en una empresa que no se actualiza				
41.No tener participación en la toma de decisiones				
42.Mis superiores solo me marcan mis errores				
43.Cuando mi superior pide una cosa pero realmente quiere otra				
44. Adaptarme a las conductas personales apropiadas para mi trabajo (vestimenta, relaciones interpersonales, etc.).				
45.No entender claramente como quieren que emplee mi tiempo				

	Excesivo	Mediano	Escaso	Ninguno
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 quién 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 específica				
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 los 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				

	Excesivo	Mediano	Escaso	Ninguno
69.Frente a varias tareas, no saber por cual comenzar				
70.No sentirme orgulloso de lo que hago para ganarme la vida				
71.Tener lealtades hacia diferentes grupos o personas en mi trabajo				
72.No sentirme parte del éxito de mi empleador				
73.Perder tiempo con problemas que otras personas me traen				
74.Saber que mis errores pueden influir negativamente sobre los demás				
75.Que no me gusten mis compañeros de trabajo				

Copyright 1999-Leibovich de Figueroa N; Schufer M. Ubacyt TP-31. Facultad de Psicología Universidad de Buenos Aires

