

UNIVERSIDAD CENTRAL DE VENEZUELA

FACULTAD DE MEDICINA

ESCUELA DE ENFERMERÍA

**ESTRÉS EN EL PERSONAL DE ENFERMERÍA QUE LABORA EN UN
CENTRO AMBULATORIO DE ATENCION PRIVADA**

CARACAS, 2006

UNIVERSIDAD CENTRAL DE VENEZUELA
FACULTAD DE MEDICINA
ESCUELA DE ENFERMERÍA

**ESTRÉS DEL PERSONAL DE ENFERMERÍA QUE LABORA EN UN
CENTRO AMBULATORIO DE ATENCIÓN PRIVADA**

(Trabajo presentado como requisito parcial para optar al
Titulo de Licenciada en Enfermería)

Autoras: Ceballos Miriam

C.I 7.785.709

Lorca Iris

C.I 13.251.121

Silva Maria

C.I 13.068.351

Tutor: Lic. Elizabeth Piña

Caracas, 2006

DEDICATORIO

A Dios Todopoderoso.

A nuestras madres, padres, hermanos e hijos.

Y a todo los(as) enfermeros(as) que día, a día brinda cuidados, cariño, apoyo y una mano amiga a todo aquel que lo necesite; sin importar su raza, credo o condición social; exponiendo en muchas oportunidades su vida, siempre pensando en su prójimo.

AGRADECIMIENTO

Profundamente a Dios Todopoderoso a mi familia que comparte día a día mi esfuerzo; y brinda su tiempo, presencia, paciencia y tolerancia.

María Silva

A Dios y todos ser divino de este mundo y de otros en armonía con el universo; a mis hijos y familiares por no dedicarles el tiempo que se merecen. A mi amiga Iris que todo el tiempo esta conmigo y a todas aquellas personas que de una u otra forma contribuyeron en la realización de este trabajo.

Miriam Ceballos

Ante todo a Dios y a mis padres que me dieron los regalos más hermosos la vida y su amor, a mi hermana y amigas que han apoyado y tolerado en el transcurrir de mi vida.

Iris Lorca

A la profesora Elizabeth Piña que siempre nos alentó a seguir adelante, ofreciéndonos su tiempo, dedicación y sabiduría; nuestro muy especial respeto y consideración; siempre pidiéndole a Dios que jamás cambien porque personas como ella pocas, GRACIAS

Maria, Miriam e Iris

UNIVERSIDAD CENTRAL DE VENEZUELA

FACULTAD DE MEDICINA

ESCUELA DE ENFERMERIA

Dedicatoria..... IV

Agradecimiento..... **APROBACION DEL TUTOR**..... V

Aprobación del tutor..... VI

Tabla En mi carácter de tutor del T.E.G. presentado por las T.S.U Miriam Ceballos C.I nro: 7.785.709, Iris Lorca C.I. nro: 13.251.121 y Maria Silva C.I nro: 13.068.351 para optar al título de **LICENCIADA EN ENFERMERIA**, considero que dicho trabajo reúne los requisitos para ser sometido a la presentación pública y evaluación por parte del jurado examinado

CAPITULO.....

I El Problema

En la ciudad de Caracas, a los 3 del mes de 10 de 2006

Objetivos..... 07

Justificación..... 09

II Bases Teóricas

(Firma)

Antecedentes..... 11

Estres..... 13

Fisiopatología..... 17

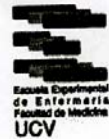
Síntomas del estrés..... 20

Enfermedades..... 21

C.I. nro: 4874298



UNIVERSIDAD CENTRAL DE VENEZUELA
 FACULTAD DE MEDICINA
 ESCUELA DE ENFERMERIA
 COORDINACIÓN DE INVESTIGACIÓN



ACTA
 TRABAJO ESPECIAL DE GRADO

En atención a lo dispuesto en los reglamentos de la Escuela de Enfermería, Facultad de Medicina de la Universidad Central de Venezuela, quienes suscriben Profesores designados como Jurados del Trabajo Especial de Grado, titulado:

Estes en el personal de enfermería que
trabaja en un centro ambulatorio de
atención privada —

Presentados por las (os) Técnicos Superiores:


Apellidos y Nombres:	<u>Ceballos Miriam</u>	C.I. No.	<u>7.785.709</u>
Apellidos y Nombres:	<u>Lorea Iris</u>	C.I. No.	<u>B.251.121</u>
Apellidos y Nombres:	<u>Selva Maria</u>	C.I. No.	<u>B.668.351</u>


Como requisito parcial para optar al Título de: Licenciado (a) en Enfermería.

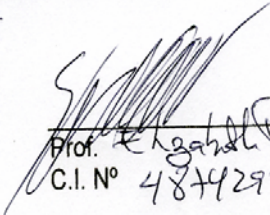
Deciden: Aprobación

En Caracas, a los 1º días del mes de Noviembre de 2006

Jurados.


 Prof. María Antonieta Lombardi
 C.I. N° 8969645


 Prof. Luz Cuervo
 C.I. N° 5234530


 Prof. Elizabeth Rueda
 C.I. N° 4844298

Va sin enmienda
 EFG/mm.-



TABLA DE CONTENIDO

P-p

Dedicatoria	iv
Agradecimiento	v
Aprobación del tutor	vi
Tabla de contenido	vii
Tabla de cuadros	ix
Tabla de gráficos	x
Resumen... ..	xi
Introducción	01
CAPITULO	
I El Problema	
Planteamiento del Problema.....	03
Objetivos	07
Justificación	09
II Bases Teóricas	
Antecedentes	11
Estrés	15
Fisiopatología del estrés.....	17
Síntomas del estrés.....	20
Enfermedades ocasionadas por el estrés	21

	Factores estresantes.....	22
	Modelo de Karasek, Theorell y Jonson.....	25
	Condiciones sociolaborales de los trabajadores.....	29
	Bases legales	32
III	Diseño metodológico	
	Diseño de la investigación	42
	Tipo de estudio.....	43
	Población y muestra	44
	Método e instrumento utilizado para recolección de datos	44
IV	Presentación y análisis de los datos	47
V	Conclusiones	61
	Recomendaciones.....	63
	Referencias bibliográficas.....	64
	Anexos	70

TABLA DE CUADROS

CUADROS

p-p

- 1 Distribución según edad, antigüedad en la institución y antigüedad en el servicio del personal de enfermería que labora en el Centro Medico Docente la Trinidad 2006.....47
- 2 Distribución en cifras absolutas y porcentuales de sexo, cargo, y nivel de instrucción del equipo de enfermería que labora en el Centro Medico Docente la Trinidad 2006.....49
- 3 Distribución de la percepción de demanda en las consultas, áreas críticas y global del equipo de enfermería que labora en el Centro Medico Docente la Trinidad 2006.....51
- 4 Distribución de la percepción de control (toma de decisiones) en las consultas, áreas críticas y global del equipo de enfermería que labora en el Centro Medico Docente la Trinidad 200652

5	Distribución de la percepción de apoyo social en las consultas, áreas críticas y global del equipo de enfermería que labora en el Centro Medico Docente la Trinidad 2006	
6	Asociación entre variable estrés (en sus tres dimensiones) y datos sociolaborales del equipo de enfermería que labora en el Centro Medico Docente la Trinidad 2006.....	58

TABLA DE GRÁFICOS

GRAFICOS	P-P	
1	Categorización del área de trabajo según el modelo demanda, control y Apoyo social de Karasek y Theorell; tomando valores de referencia de las propias áreas de consulta del Centro Medico Docente la Trinidad 2006.....	54
2	Categorización del área de trabajo según el modelo de demanda, control y Apoyo social de Karasek y Theorell; tomando valores de referencia de las propias áreas críticas del Centro Medico Docente la Trinidad 2006.....	55
3	Categorización del área de trabajo según el modelo demanda, control y Apoyo social de Karasek y Theorell, tomando valores de referencia datos globales del Centro Medico Docente la Trinidad 2006.....	56

ESTRÉS EN EL PERSONAL DE ENFERMERIA QUE LABORA EN UN CENTRO AMBULATORIO DE ATENCIÓN PRIVADA

Autor: Ceballos, Miriam
Lorca, Iris
Silva, Maria

RESUMEN

El estudio fue no experimental, transaccional y descriptivo; el cual tuvo como objetivo determinar el estrés del personal de enfermería que labora en las diversas áreas de atención del Centro Médico Docente la Trinidad. La población en estudio estuvo conformada por 53 enfermeras, por lo cual se aplicó un censo. Para la recolección de la información se realizó mediante la aplicación de dos cuestionarios: uno de Demanda – Control en el ambiente laboral, versión modificada por Feldman y Colaboradores (1995), la cual estaba estructurada por 17 ítems y otro de datos sociolaborales con 8 ítems. Los resultados aportaron que la percepción de demanda y control del personal de enfermería, fue más alto en las áreas críticas, con una media de 8 y 11,34 respectivamente. Mientras que el apoyo social fue, percibido bajo en las diferentes áreas; con una media de 7,13 en las consultas y de 7,38 en las áreas críticas. De acuerdo a la categorización del modelo demanda, control y apoyo social de Karasek y Theorell, las áreas de consulta se corresponden según la percepción de demanda, control y apoyo social en trabajo de baja tensión y las áreas críticas en trabajo activo. El percibir bajo apoyo en ambas áreas coloca en mayor condición de riesgo a las enfermeras que laboran en las áreas críticas.

INTRODUCCIÓN

El Estrés: es una respuesta del organismo, ocasionado por situaciones de tensión o amenaza que percibe la persona. Este estudio; se centrara en “el estrés laboral” referido específicamente a aquellas situaciones que se desarrollan dentro de campo de trabajo de la persona, en este caso, personal de enfermería que labora en las distintas áreas de un centro de asistencia privada.

Existen múltiples indicaciones de que el nivel de estrés relacionado con el trabajo representa un problema de salud a nivel mundial; lo que genera presión laboral y a sus vez sensación de impotencia en el trabajador, De allí la importancia de esta investigación en la que se busca establecer las causas del estrés laboral para así dar pautas para la posible solución de esta situación, para su revisión se tomo como modelo teórico de referencia el desarrollado por Karasek y Theorell (1990) el cual se adjunto el componente social por Johnson. El estudio se realizara en el “Centro Medico Docente La Trinidad”. Ubicada en Baruta, Estado Miranda del Distrito Capital en Caracas – Venezuela; Con la finalidad de obtener nueva información, y de hecho presentar más documentación para quienes realicen otros estudios investigaciones referidas al estrés, asi como aportar nuevos datos a la línea de investigación que se desarrolla en la escuela de enfermería y en la escuela de salud publica referida a estrés laboral en el Personal de Enfermería.

Se estructura en V capítulos; El capítulo I se refiere al problema, su planteamiento, justificación y objetivos es decir, los antecedentes y marco teórico donde se desarrollan los fundamentos teóricos que dan soporte al estudio, siendo sus principales elementos, los conceptos de demanda, control (toma de decisiones) y apoyo social. El capítulo II está conformado por las bases teóricas de investigación. El capítulo III encierra el marco metodológico, el cual incluye tipo de estudio, descripción de las técnicas e instrumentos de recolección de datos, y métodos de análisis de los datos. El capítulo IV representa la tabulación y análisis de los resultados. El Capítulo V contiene las conclusiones, recomendaciones y las referencias bibliográficas.

CAPITULO I

EL PROBLEMA

Planteamiento del Problema

El ser humano se encuentra expuesto a múltiples estímulos provenientes del entorno que lo rodea, estímulos estos, provocan reacciones que ayudan a afrontar la situaciones; Pero, cuando esa estimulación, alcanza niveles que superan la capacidad de respuesta de la persona, puede producirle síntomas psico-físicos.

Este trabajo, enfocado hacia “el estrés laboral”, que afecta a algunos hombres y mujeres que laboran en el campo de la enfermería, se basará en la opinión de expertos como López, M (1999), quien señala que “El estrés esta relacionado con la percepción e interpretación que se hace de una situación determinada, y el grado de intensidad que esta produce “(p.29). Esta consideración, permite señalar que el estrés es un fenómeno físico, químico y emocional que desequilibra a la persona afectada.

La agencia europea para la seguridad y la salud en el trabajo (2002) hace mención sobre los resultados obtenidos en un estudio sobre condiciones de trabajo, en el cual un 28% de los trabajadores afirmo tener problemas de estrés. Este estudio, indica que entre 50% y el 60% del total de los días laborales perdidos esta vinculados al estrés. Ello, representa un enorme costo tanto en daño humano como de perjuicio al rendimiento económico.

Además de las grandes repercusiones sobre la salud mental y física de los trabajadores, el impacto del estrés laboral es evidente en los síntomas organizativos, como el alto nivel de absentismo y de rotación el bajo rendimiento en materia de seguridad, el desanimo de los empleados, la falta de innovación y la bajo productividad.

Según la Organización Mundial de la Salud (2005) más de cuatrocientos noventa millones de personas sufren de neurosis y estrés. Mientras La Agencia Europea para la Salud y la Seguridad en el trabajo (2002) informo en su noticias que el parlamento Europeo de Estrasburgo ha diseñado una importante campaña para combatir el estrés laboral, ya que es el segundo problema de salud laboral en la Unión Europea; después de los dolores lumbar; ya que según, estimaciones afecta a mas de 40 millones de trabajadores en la Unión Europea.

Por otro lado la Organización Internacional de Trabajo (2002), señala que en Finlandia mas del 50% de los trabajadores sufren algún tipo de síntomas

relacionado con el estrés, tales como ansiedad, sentimiento depresivo, dolor físico y trastorno del sueño; el 7% de los trabajadora finlandeses padecen de cansancio severo, que pueden llevar al agotamiento y a trastornos de salud mental, los cuales son las principales causas de pensiones por incapacidad en Finlandia. En el Reino Unido, casi 3 de cada 10 empleado sufren anualmente problema de salud mental y numerosos estudios indican que son comunes el estrés provocado por el trabajo y las enfermedades que causan; la depresión, en particular, en un problema tan extendido que, en cualquier momento que se considere, uno de cada veinte (20) Británico en edad de trabajar esta padeciendo de depresión.

Del estrés existe documentación suficiente para entender que gran parte de la población, esta afectada, sin embargo muchos desconocen o ignora que lo padecen, mientras que otros saben están bajo sus efectos pero desconocen como contrarrestar los padecimientos que este causa.

El contexto donde se ubica el problema objeto de estudio, es el “Centro Medico Docente La Trinidad” ambulatorio privado, sin fines de lucros que brinda atención primaria y secundaria, ubicado en el Municipio Baruta del Estado Miranda –Venezuela; ya que llamo la atención escuchar al personal de enfermería hacer referencia a el trato recibido por parte del personal medico y en algunos casos de sus jefes inmediatos así como de compañeros de trabajo que no cooperaban en el desarrollo de las actividades que les corresponden y escasez de personal en algunas áreas ocasionando sobrecarga de trabajo, disminuyendo a su

vez la eficiencia en la atención al cliente. Aunado a lo antes mencionado lo lejos y difícil del acceso a dicha institución, lo que hace sentir al personal con sobrecarga físicas y psicológica. Por todo lo expuesto se decidió estudiar el estrés laboral que afecta al personal de enfermería de esta institución

Por la problemática antes señalada han surgido las siguientes interrogantes

¿Cómo perciben la demanda de trabajo el personal de enfermería?

¿Cómo es el control que percibe el personal de enfermería frente al desempeño de su trabajo?

¿Cómo es la percepción del apoyo social en el personal de enfermería?

¿Qué relación existe entre los datos sociolaborales del personal de enfermería y su percepción de la demanda, control y apoyo social en el ambiente laboral?

Por lo presentado anteriormente se hace necesario aplicar un cuestionario de demanda, control y apoyo social en el ambiente laboral, el cual fue diseñado por Karasek y Theorell (1990), siendo modificado y adaptado para el estudio mujer trabajo por Feldman y colaboradores (1995), el cual consta de 17 ítems, y luego de su aplicación y análisis de resultados, se dará respuesta a la interrogante ¿Cuál es la percepción de estrés en el personal de enfermería que labora en el Centro Médico Docente La Trinidad ?

Objetivos

General

Determinar el estrés laboral del personal de enfermería que trabaja en el Centro Medico Docente La Trinidad, aplicando el Modelo Demanda-Control de Robert Karasek y Apoyo social de Johnson y Hall.

Específicos

Identificar las características sociolaborales del personal de enfermería que labora en el Centro Medico Docente La Trinidad.

Determinar la percepción de demanda en el Personal de enfermería que labora en el Centro Medico Docente La Trinidad.

Determinar la percepción de control en el personal de enfermería que labora en el Centro Medico Docente La Trinidad.

Determinar la Percepción de apoyo social en el personal de enfermería que labora en el Centro Medico Docente La Trinidad.

Relacionar las características sociolaborales y la percepción de demanda, control y apoyo social en el personal de enfermería que labora en el Centro Medico Docente La Trinidad.

Justificación del Problema

Conocer el grado de estrés laboral que enfrenta la población del Centro Medico Docente La Trinidad, donde nace de la necesidad de documentar y orientar al personal de enfermería, a fin de promover su mayor estado de bienestar.

Este documento, podrá servir para consulta o apoyo a quienes realicen estudio sobre el estrés y sus incidencias sobre los trabajadores de la salud, en especial, el personal de enfermería, para de esta manera poder diseñar estrategias que promuevan su control, y por lo tanto conservación de la salud de este grupo humano.

En base a la documentación e información que aportara este estudio, el personal de enfermería del “Centro Medico Docente La Trinidad”, y de otros centros similares, podrán evaluar objetivamente, las diferentes situaciones de tensión que afecta la salud, y le permitirá utilizar las alternativas derivadas de esta información, para disminuir las causales que los afecten.

Para el paciente, en la medida que se preserve la salud del equipo de enfermería, se puede asegurar una mayor satisfacción en este personal, lo cual se traducirá en mejoras del cuidado que se ofrece al usuario, siendo este el objetivo de todo centro asistencial.

Así mismo servirá de referencia o antecedente para futuras investigaciones y proyectarse a otras propuestas en beneficio de nuestras comunidades.

CAPITULO II

MARCO TEORICO

Antecedentes

Kawachi,I. (2004) con el trabajo denominado Estrés Laboral realizo una investigación la cual midió el estrés derivado del ambiente laboral. Se realizo en La Nurse Healt Study en un periodo de cuatro años con una población total 21.290 mujeres. A las cuales se le aplico un cuestionario para medir el grado de estrés en el entorno laboral, los tópicos evaluados fueron: cantidad de trabajo, tiempo disponible control sobre la actividad laboral, autoridad para tomar decisión, etc. Concluyó que las mujeres con una alta demanda de trabajo, bajo control sobre el mismo y poco apoyo tenían una peor salud así como un mayor declive en sus capacidades físicas para la vida diaria y en salud mental en los 4 años de seguimiento.

Blanco, G. (2004). Estrés laboral y salud en las enfermeras instrumentistas. El estudio se realizo con una población de cincuenta y cuatro (54) enfermeras instrumentistas que laboran en cinco (5) centros asistenciales del área

Metropolitana de Caracas, se realizo con el objeto de describir y analizar la relación entre el estrés laboral, la distribución de responsabilidades en el hogar y la salud percibida por ellas. Se aplicó el cuestionario de estrés laboral de Karasek y Theorell, la versión de 17 ítemes; el instrumento para medir la distribución de responsabilidades en el hogar consta de una lista de actividades a realizar en el hogar por cada uno de los miembros y la frecuencia con que la ejecutaba. La cual se dividen en dos partes, administración o planificación de las tareas el cual consta de 7 ítemes y en la realización de tareas que contiene 23 ítemes. El cuestionario de datos sociodemográficos recaba información en cuanto a: estado civil, nivel de instrucción, etc. La salud física se evaluó utilizando información referente al auto percepción de la persona, la cual fue calificada por el participante como: excelente, muy buena, buena, deteriorada y muy deteriorada. Para medir la salud mental se tomaron en cuenta tres aspectos: ansiedad para lo cual se utilizo el cuestionario de Spielberg y col, la depresión se aplico el cuestionario de Derogatis que consta de 8 ítemes y para el autoestima se utilizo el instrumentó diseñado por Johnson el cual esta conformado por 8 ítems.

Los resultados señalan que algunos de los indicadores de salud , tanto físicos como mentales reportados por las enfermeras del estudio, se ven afectadas por el estrés laboral expresado en tres indicadores(apoyo social, capacidad de decisión y demanda control), no así por la variable distribución de responsabilidades en el hogar, se consiguió un interesante hallazgo el cual describe, que a mayor autoestima y menor nivel de decisión, menor cantidad de síntomas; a mayores

nivel de demanda, mayor presencia de síntomas; resultado inverso en el caso del apoyo social.

Pulido, M. y Noriega, E. (2003). Condiciones objetivas y subjetivas de trabajo y trastornos psicofísicos en una industria química farmacéutica. Se trata de un estudio transversal, con una muestra de trescientos setenta y siete (377) de un universo de cuatrocientos doce (412) empleados de una industria farmacéutica; para la recolección de los datos se utilizaron como instrumentos: una (1) guía del proceso de trabajo, una (1) guía para valorar las condiciones de seguridad e higiene en la empresa y una (1) encuesta epidemiológica. Los resultados muestran un proceso laboral automatizado, pero con organización fordista. Se encontró una marcada relación entre las exigencias y conjuntos patológicos. La percepción que la población en estudio tiene de su trabajo muestra relación con algunos daños a la salud. Se puede concluir que tanto las condiciones objetivas como subjetivas juegan un papel importante en el desarrollo de enfermedades en el trabajo.

Benavides, F. y otros (2002) Descripción de los factores de riesgos psicosocial en cuatro empresas. El objetivo de la investigación es describir la distribución de las puntuaciones de los factores de riesgo psicosocial de origen laboral en cuatro empresas según características personales y laborales de los trabajadores; el estudio es transversal. La población en estudio fue de 890 trabajadores, a los cuales se les aplicó un cuestionario auto administrado con cuatro ordenes con

puntuación 1-4 para valorar la presencia de demanda, control y apoyo social según la percepción del trabajador. Los resultados arrojaron que la puntuación en cada dimensión entre las cuatro empresas fueron bastante similares; siendo el rango 13-16 para la demanda (puntuación 9-36), entre 20-26 para el control (puntuación 17-68) y en el apoyo social las puntuaciones fueron prácticamente las mismas puntuaciones (valores 5-20).

Camacho, P. y otros (2001) Estrés laboral en los profesionales de enfermería que laboran en el área quirúrgica del Hospital Militar “Coronel Albano Paredes Vivas”. La investigación fue de campo y el tipo de estudio es descriptivo. El instrumento utilizado para la recolección de los datos fue el test de excitabilidad individual de Gunther Huber; tomando el 100% de la población que es de 22 enfermeras; los resultados del estudio concluyeron que el estrés es una manifestación en los profesionales de enfermería que laboran en áreas críticas y que estas tienen una naturaleza cognoscitiva, vegetativa y motriz.

Jiménez, F. (2001) Estudio comparativo de la relación existente entre la satisfacción laboral, la turnicidad y el estrés laboral. El estudio fue descriptivo, transversal, la población la conformo todo el personal de enfermería que laboraba en el servicio de traumatología, es decir, treinta y ocho enfermeras; perteneciente a un Hospital de la red sanitaria del Servicio Andaluz, con el fin de valorar la relación existente entre el grado de satisfacción laboral, turnicidad y el estrés en el medio de trabajo. Para la recolección de los datos se aplicaron: el cuestionario

sobre satisfacción en el trabajo de Lucas, A (1981); escala de satisfacción de War Cook y Wall dividida en dos subescalas (extrínsecas y intrínsecas); cuestionario de síntomas subjetivos traducción del cuestionario de CJRFI KOGI 1970; escala de sensaciones de fatiga traducción de la escala de Mc Nelley 1996; cuestionario sobre estrés en el lugar de trabajo de Karasek y cuestionario sobre tipo de turnos realizado y deseado, creado por la autora. Mediante el estudio se concluyó que la insatisfacción en lo relacionado a las condiciones de trabajo, están no solamente inherentes a él; falta de consideración, información y equidad por parte de los mandos intermedios; tareas y trabajos de responsabilidad y autonomía insuficiente y falta de motivación por parte de la dirección de la empresa.

|Bases Teóricas

Para dar un fundamento teórico a esta investigación se citarán una serie de aspectos básicos del Estrés laboral en el personal de salud, específicamente el personal de enfermería.

Estrés

Existen múltiples definiciones de estrés, a continuación se presenta varias de ellas;

Phillip, F. (1997). “es la tensión física, mental o emocional, ocasionada por presiones y demandas ambientales, situacionales o personales”. (p.576), en algo

subjetivo y personal, y depende de cómo el individuo lo perciba afectará negativa o positivamente su salud.

Según Tocaruncho, H (2004) “El termino estrés es utilizado para definir una amplia variedad de estado entre lo que se encuentran el individuo afectado por muchas presiones”. Pág. 3. Esta definición hace referencia a un proceso homeostático que es resultado del balance entre la demanda de la realidad y la capacidad de respuesta del individuo, siendo modulado este balance por la percepción que el individuo tiene de si mismo y del mundo.

Zaldivan, D. (2004) Se define estrés “Una respuesta general del organismo ante cualquier estímulo estresor o situación estresante”. Como lo introdujo Hans Seyle, la primera persona que se interesó por el estrés que percibía todos los individuos.

Moncada, S. (2004) “El estrés no es más que toda una serie de mecanismos inespecíficos que se activan para propiciar la adaptación del ser humano a su entorno y facilitar la respuesta más adecuada a los estímulos ambientales a los que están expuestos en cada momento, entre lo que pueden encontrarse, por ejemplo el trabajo repetitivo” (Pág. 3).

Slipak, O. (2004). Hace referencia dos tipos de estrés; el episódico (un despido) y el crónico, que se puede presentar en la persona que se encuentra

sometida las a siguientes situaciones: Ambiente laboral inadecuado. Son los llamados estresores del ambiente físico:

- Falta de luz, o luz muy brillante
- Ruidos excesivos o intermitentes
- Vibraciones
- Aire acondicionado
- Alta o baja temperatura
- Esto factores requiere una doble adaptación, tanto físico como psicológico

Sobrecarga de trabajo. Es el estrés por sobre estimulación. Se presenta por exigencias psicosensoriales violenta, simultaneas numerosa, persistente y variable. Exigen una adaptación fuera de límites normales, esto genera tensión nerviosa, fatiga, irritabilidad, crisis de decisión, ansiedad confusión, embotamiento, desconcentración.

A continuación, un análisis, de lo que Casas, M. (2000) considera como; **fisiopatología del estrés.**

Una vez que la persona ha identificado la señal de peligro, son tres los sistemas o ejes que se ponen en marcha como reacción ante el estrés: El eje neural, neuro-endocrino y el endocrino.

El sistema nervioso esta constituido por el sistema nervioso central, del que forma parte el cerebro y la medula espinal, y el sistema nervioso periférico,

configurado por el conjunto de fibras que salen a lo largo de la espina dorsal, para ir a inervar los diferentes órganos del cuerpo. El sistema nervioso periférico se califica de somático, cuando actúa sobre la musculatura que controla el movimiento del esqueleto, y el autónomo cuando lo hace sobre órganos, glándulas y vísceras. El autónomo está formado por dos tipos de fibras nerviosas, las simpáticas y los parasimpáticos, encargadas de la activación y de reposo de los órganos.

Eje neural: Es el sistema nervioso periférico, es el primero en activarse una vez identificada la amenaza. Se activa, principalmente, mediante la rama somática responsable de la tensión muscular que pondría en movimiento nuestro cuerpo y la rama simpática que, a través de una sustancia llamada noradrenalina encargada de transmitir impulsos eléctricos de una neurona a otra estimulará los órganos internos provocando un aumento de ritmo cardiaco dilatación de las pupilas, agitación de la respiración y la elevación de la sudoración.

Esta activación no tiene consecuencias negativas para un organismo sano, más allá de los posibles dolores que puede causar la tensión muscular. La rama simpática se encarga de retornar la reacción del organismo a la normalidad, una vez que el acontecimiento estresante desaparece.

Eje Neuroendocrino: Tarda más en dispararse, necesita que las condiciones de amenaza se presenten en forma prolongada, durante un período de tiempo más largo.

La activación del eje neuroendocrino tiene lugar gracias a las conexiones que existen entre la rama simpática del sistema nervioso y las glándulas suprarrenales las cuales son estimuladas durante la respuesta estrés y produce la liberación de unas sustancias denominadas catecolamina (adrenalina y noradrenalinas) que ayudan a aumentar y a mantener unos efectos similares a los descritos en el eje neural.

Esta reacción neuroendocrina es la base fisiológica de la respuesta de lucha-huida, puesto que nos permite hacer frente a las circunstancias que puedan aparecer ya sea luchando contra ellas o bien retirándonos y escapando de la situación; aquí se ponen en marcha las actividades motoras destinadas a resolver el problema.

Eje Endocrino: Se activa de forma lenta, por tanto es el último en dispararse. Sin embargo su acción se mantiene durante más tiempo.

En el sistema endocrino tiene un papel fundamental la hipófisis, una glándula de tamaño reducido que se sitúa en la base del cerebro, y que es la responsable de segregar numerosas e importantes hormonas, así como, liberarlas

en el torrente sanguíneo, actuando sobre los distintos órganos en nuestro organismo.

Son muchas las hormonas segregadas durante la respuesta de estrés, aunque quizás la más importante sea la hormona adenocorticotropa (ACTH), que estimula las glándulas suprarrenales, a la altura del riñón, suscitando la liberación de otros compuestos químicos, entre ellos el cortisol, corticosterona, y la aldosterona.

Paralelamente la hipófisis también estimula la secreción de la hormona de crecimiento, las hormonas tiroideas, vasopresinas y la oxitocina, además de otras sustancias denominada endorfinas, que posibilitan una mayor tolerancia al dolor.

La función general de este derroche neuroquímico es la de poner toda la energía almacenada al servicio del organismo para hacer frente la amenaza que nos acecha.

El estrés puede ocasionar en el organismo **síntomas** los cuales se hará referencia a continuación; López, M. (1999) los divide en: físicos y psicológicos.

Físicos: Agotamiento en el sistema nervioso, (insomnio, cefalea).

Sistema digestivo: (reducción de flujo de saliva, úlceras, náuseas, anorexia).

Sistema Circulatorio: (taquicardia, arritmia, hipertensión arteria enfermedades coronarias). Dolores de los brazos, cuello, hombros y espalda, en donde se acumula más la tensión.

Psicológicos: Estos aparecen después de los síntomas físicos, aunque varían según las personas, ya que algunas muestran impaciencia, pierden el sentido del humor. Otras, se vuelven irritables, y reaccionan hostil y agresivamente. Mientras que algunas asumen reacciones alarmantes (emociones depresivas, sensación de pérdida o falta de esperanza, adoptando una actitud de víctimas y pesimistas).

La Enfermedades que sobrevienen **a consecuencia del estrés**; Ortega, V. (1999) las clasifico en dos grupos:

Enfermedades por estrés agudo: Aparece en los casos de exposición breve o intensa a los agentes lesivos, en situaciones de gran demanda que el individuo debe solucionar, se presentan de forma súbita y generalmente son reversibles. Las enfermedades que habitualmente se observan son: úlceras por estrés, estados de shock, neurosis post-traumática, neurosis obstétrica, estados post-quirúrgicos.

Patología por estrés crónico: La persistencia del individuo frente a agentes estresantes durante meses o años, produce enfermedades de carácter mas permanente, con mayor importancia y gravedad. El genera inicialmente

alteraciones fisiológicas, pero si persisten ocasionan alteraciones psicológicas y de órganos blandos. A continuación se mencionan algunas de las más frecuentes: Dispepsia, insomnio, colitis nerviosa, migraña, depresión, gastritis, agresividad, disfunción familiar, neurosis, ansiedad, hipertensión, trastornos sexuales, infarto al miocardio, adicciones, trombosis cerebral, conductas antisociales y psicosis severa.

Factores Estresantes.

Camacaro, P. (1997) Señala, que: Los factores estresantes del trabajador son aquellas interacciones entre el trabajador, su medio ambiente, la satisfacción en el trabajo y las condiciones de su organización y por otra parte, las capacidades de trabajo. Sus necesidades, cultura y situación personal, fuera del trabajo, todo lo cual a través de percepciones y experiencias pueden influir en la salud el rendimiento y la satisfacción.

Lo anterior permite establecer, que existe un equilibrio entre las condiciones de trabajo y el factor humano; El trabajo le puede crear sentimientos de confianza a la persona, aumento de la motivación de la capacidad de trabajo y una mejor calidad de vida. No obstante, un desequilibrio entre las exigencias del ambiente, las necesidades y actitudes, pueden generar una mala adaptación, presentando como posible consecuencias, respuestas patológicas de tipo emocional, fisiológicas y de comportamiento. Mientras que

los efectos del estrés y sus consecuencias prolongadas, varían con las características individuales tienen diferentes sintomatologías, estrategias y estados que enfrentan las situaciones estresantes.

Motivado a los señalamientos anteriores, este estudio hace referencia a los factores estresantes que se encuentran en el ambiente laboral, considerándolos como un todo del **ambiente físico** (ruido, temperatura, condiciones higiénicas y climáticas del puesto de trabajo disponibilidad y disposición del espacio de trabajo).

Mientras que en el **contenido de la tarea**, se resalta el nivel de valoración social o calificación de la misma por el grupo de trabajadores de la empresa. En estas se contemplan trabajo repetitivo o en cadena, ambigüedad de rol, conflicto de rol, identificación del producto, responsabilidad elevada, sobrecarga y falta de trabajo.

Relaciones Interpersonales: Son las interacciones formales e informales, existentes entre los miembros de una organización. El tipo y la calidad de las relaciones con los supervisores, compañeros y subordinados, así como con proveedores y usuarios.

Organización del Tiempo de Trabajo: Es la forma como se distribuyen en el tiempo, las tareas que se deben desarrollar según el cargo:

Trabajo Nocturno o por Turno: Directamente relacionado con las implicaciones de las jornadas de trabajo, sobre el trabajador, en los ámbitos físico, psicológico o emocional. **Ritmo de Trabajo Elevado:** Exige velocidad o rapidez excesiva, en la tarea de los trabajadores, la cual está determinada por la cadena de producción y la inexistencia de la autonomía del trabajador. **Horas Extras:** Representan, la necesidad de desarrollar tareas en un tiempo adicional a la jornada laboral.

* **Gestión del Personal: Evaluación del Desempeño:** Está referida al cumplimiento o no de las tareas u objetivos para cada funcionario, y el reconocimiento por las labores realizadas. **Planes de Socialización:** Representan el ajuste de los trabajadores a lo empresa y a la labor a desempeñar. **Formación:** Son las herramientas que se le brindan a los trabajadores para el crecimiento personal y profesional, dentro de la empresa. **Estabilidad Laboral:** representa la garantía que ofrece la empresa, de la permanencia en la organización al trabajador, cuando este es eficiente en su trabajo. **Remuneración:** Acorde con la labor desarrollada por trabajador.

Relación Trabajo Familia: Es la necesidad de conseguir equilibrio entre la vida en el trabajo y fuera de él.

Modelo de Karasek , Theorell y Johnson.

Demanda.

Moncada, S. (2004). Refiere que viene determinado por las exigencias que supone para el trabajador y son de naturaleza fundamentalmente psicológicas, (ritmo, nivel de atención y concentración, responsabilidad) aunque también tiene una dimensión física (esfuerzo físico, trabajo muscular, postura de trabajador. Mientras que Delgado, P. (2003) refiere que la demanda es el monto de esfuerzo que se requiere para enfrentar las exigencias del trabajo.

Control.

Moncada, S. (2004), es el conjunto de recursos que el trabajador tiene para hacer frente a estas demandas de trabajos, tanto su nivel de formación y habilidades como su grado de autonomía y de participación en la toma de decisiones sobre aquellos aspectos que afectan su trabajo. Podemos distinguir dos componentes básicos del control: el control sobre la propiedad tarea y el control colectivo, el nivel de influencia del trabajador en las decisiones de su unidad.

Apoyo Social.

El apoyo social actúa en el modelo de demanda control como modificador del efecto de la alta tensión, de forma tal que un nivel alto de apoyo social en el trabajo disminuye el efecto de la alta tensión, mientras que un nivel bajo la aumenta. El apoyo social en el trabajo tiene, a su vez dos componentes básicos: el apoyo de los compañeros de trabajo y el de las jefaturas o niveles de supervisión directa. Moncada, S (2004).

El modelo de Karasek y Theorell relaciona las dos primeras dimensiones, es decir, demanda y control es así que la influencia del estrés laboral en la salud puede estar determinada por el nivel de libertad para tomar decisiones en las exigencias que involucren el trabajo. La tensión laboral ocurre cuando las exigencias son altas y la latitud de decisiones baja, la latitud de decisiones es el concepto operativo de control: combinación de autoridad para tomar decisiones y las oportunidades para usar y desarrollar habilidades que proporciona el trabajo.

Posteriormente, Johnson y Hall, incorpora la tercera dimensión denominada apoyo social, la cual como se señaló anteriormente actúa como modificador de la respuesta a las dos primeras variables (demanda-control) Moncada, S. (2004)

Según Phillip (1.997), - el trabajador que requiere de largas horas de labor, con grandes responsabilidades y tensión continúa, puede resultar estresado,

(p. 576). El estrés relacionado con el trabajo es un problema menor entre las personas que disfrutan de su ocupación y cuyo trabajo, les ofrece la oportunidad de poner en práctica su talento y habilidades, que les proporciona status, conocimiento y asociaciones placenteras, ocasionando que las personas se sientan satisfechas con su empleo.

Moncada, S. (2004) refiere que en el modelo de Karasek y Theorell; se definen cuatro (4) grupos de ocupaciones: activas (alta demanda, alto control), pasivas (baja demanda, bajo control), de baja tensión, (baja demanda, alto control) y de alta tensión (alta demanda, bajo control).

Trabajo de alta tensión: Es producto de la combinación de alta demandas y bajo control, se plantea que produce tensión psicofisiológica y reacciones negativas como: fatiga, ansiedad, depresión y trastornos físicos, produce el más alto riesgo de enfermedades cardiovasculares. En este grupo se clasifican: bombero, empleado de gasolina, operador de teléfono, operado de computadoras, mesoneros entre otros.

Trabajo activo: Es la combinación de alta demandas y alto control. Resulta de situaciones exigentes, pero estimulantes sin riesgo de tensión psicológica o enfermedad. Es característica en personas que realizan actividades recreativas. En este grupo se encuentran ingeniero eléctrico, profesores, médico, trabajadores por cuenta propia, granjeros, campesinos.

Trabajo de baja tensión: Situaciones son bajas demandas y alto control. En este grupo el riesgo de enfermedades son menores. Se ubican los arquitectos, carpintero, programadores.

Trabajo pasivo: La demanda psicológica es baja al igual que el control. Los trabajadores no tienen la oportunidad para emplear sus habilidades, combinados con la ausencia de resto en el trabajo, resultar trabajos poco motivador con un riesgo promedio de enfermedades y tensión psicológicas. En este grupo se encuentra los mineros, obreros de construcción, conserje, vigilante, vendedores de tienda entre otros.

El modelo de demanda-control establece un conjunto de posibles asociaciones entre el ambiente laboral y las enfermedades físicas y mentales, donde el ambiente psicológico percibido, este ambiente da paso a respuestas conductuales y efectivas las que a su vez conducen a las enfermedades físicas y mentales.

La Agencia Europea para la Salud y la Seguridad en el Trabajo. (2002) Señala que si las exigencias relacionadas con el trabajo son tan elevadas que el trabajador no puede hacerles frentes, o si este no se encuentra en situación de ejercer influencia en aspectos importantes de sus condiciones de trabajo y de poder adaptarlas, la situación genera estrés y puede aumentar la velocidad a la que se producen los procesos corporales de desgaste, conduciendo probablemente a un mayor riesgo de enfermedad o fallecimiento Por el contrario, aun si las

exigencias son igual de elevadas, si la organización del trabajo permite al trabajador ejercer un cierto nivel de control, el resultado de la combinación es un desafío. (Pág. 3)

Al referirse al Tercer factor, lo señala como modificador y lo define como la cantidad y calidad de apoyo social que brindan los superiores y compañeros. Cuando existe y es adecuado, puede “amortiguar” parte del potencial estresor generador por la combinación de alta exigencias y bajo control. Si es escaso o falta, o si el entorno socio-profesional se caracteriza por la discriminación o la intimidación, se añade un nuevo factor de estrés a los ya existentes.

Vega, S. (2004), al referirse al modelo demanda-control-apoyo social, afirma que ha sido puesto a prueba en numerosos estudios desde su aparición en los 80 donde se muestra claramente que la alta tensión influye en la salud y la calidad de vida de diversas formas, y ninguna de ellas beneficiosa.

Condiciones sociolaborales de los trabajadores.

Laboral: según Cabanella, G. (1996) es un tecnicismo moderno calificado en lo jurídico, en lo económico y en lo social, como el conjunto de relaciones surgidas del contrato o relación de trabajo como actividad profesional subordinada.

Social: es lo perteneciente o relativo a la sociedad o clases sociales; perteneciente o relativo a una compañía o sociedad, o a los socios o compañeros, aliados o confederados, así lo menciona el Diccionario de la lengua española (1995).

Sexo: según Camacaro, P. (1997), esta determinado por las diferencias biológicas y físicas, muy diferentes a los roles establecidos socialmente.

Edad: la edad en sí misma no es fuente de riesgo, según Camacaro, P (1997) es una característica que modera la experiencia de estrés. Se convierte en un factor de riesgo psicolaboral cuando se halla acompañada de situaciones de discriminación o desventaja en el trabajo o de actitudes sociales negativas que contribuyen al menosprecio o a la preferencia de unas edades sobre otras.

Horarios de trabajo: Al referirnos a ellos se cito a Nogareda, C. (2005) quien menciona que los horarios hospitalarios implican un servicio ininterrumpido, durante las veinticuatro (24) horas del día y todos los días del año, con la obvia exigencia de trabajos a turnos y nocturnos. La repercusión que este tipo de trabajo puede tener sobre la salud de las personas lo que merece especial atención. Dichas consecuencias se refieren principalmente a tres tipos de factores.

Modificación de ritmo circadianos: La actividad fisiológica del organismo esta sometida a una serie de ciclos establecidos. Algunos de estos ciclos cumplen un

ritmo llamado circadianos que siguen unos ciclos de activación y desactivación que se corresponde con los estados naturales de vigilia y sueño. Como ejemplo de estos podemos citar: la secreción de adrenalina, frecuencia cardiaca, presión sanguínea, la capacidad respiratoria, temperatura, etc. Los factores externos como los hábitos sociales y la alternancia luz/oscuridad, actúan como sincronizadores de estos ritmos pero su influencia es tal que si modifican, alteran el ritmo biológico dando lugar alteraciones fisiológicas. El trabajo a turnos comparte una contradicción entre los diversos sincronizadores sociales y el organismo, lo que da lugar a la llamada “patología de la turnicidad”, que se caracteriza por astenia, nerviosismo y dispepsia.

Alteraciones del sueño: Durante el sueño se dan cinco fases, que se distinguen por su actividad cerebral: sueño ligero (fases 1 y 2), sueños profundo de ondas lentas (fases 3 y 4) y sueño paradójico de ondas rápidas (fases 5), se estima que la duración relativa de las diversas fases reviste menor importancia que la duración global del sueño que permita una sucesión equilibrada de las diversas fases. En los trabajadores nocturnos las últimas fases se ven alteradas o simplemente no se llega a conseguir con lo que el sueño no se consigue su objetivo de recuperación de la fatiga. Por otra parte hay que considerar que las condiciones ambientales que se dan durante el día luz, ruidos dificultan la posibilidad de un sueño reparador.

Repercusión sobre la vida familiar y social: La sociedad esta organizada para un horario normal de trabajo. El trabajo a turnos dificulta las relaciones tanto a

nivel social como familiar, por falta de sincronización con los demás, y por las dificultades de organización debido a los continuos cambios que producen alteraciones de horarios, creando problemas de índole psicosocial.

Bases Legales

Ley Orgánica del Trabajo (1997)

Artículo 236. El patrono deberá tomar las medidas que fueren necesarias para que el servicio se preste en condiciones de higiene y seguridad que respondan a los requerimientos de la salud del trabajador, en un medio ambiente de trabajo adecuado y propicio para el ejercicio de sus facultades físicas y mentales.

El Ejecutivo Nacional, en el Reglamento de esta Ley o en disposición especiales, determinara las condiciones que correspondan a las diversas formas de trabajo, especialmente aquellas por razones de insalubridad o peligrosidad puede resulta nocivas, y cuidada de la prevención de los infortunios del trabajo mediante las condiciones del medio ambiente y las con el relacionadas.

Artículo 237. Ningún trabajador podrá ser expuesto a la acción de agentes físicos condiciones ergonómicas, riesgo psicosociales, agentes químicos, biológicas, o de cualquier otra índole, sin ser advertidos acerca de la naturaleza de lo mismos, de

los daños que pudiera causar a la salud y aleccionado en los principios de su prevención.

Artículo 246. Las condiciones de higiene, seguridad en el trabajo y la prevención, condiciones y medio ambiente de trabajo se regirá además por las disposiciones contenidas en la Ley Orgánica que rige la materia.

Ley Orgánica del Sistema de Seguridad Social (2002).

Artículo 94. Se crea el Régimen Prestacional de Seguridad y Salud en el Trabajo responsable, en concordancia con los principio del sistema publico de salud, de la promoción del trabajo seguro y saludable; del control de las condiciones y medio ambiente de trabajo, de la prevención de los accidentes de trabajo y enfermedades ocupacionales, de la promoción e incentivo del desarrollo de programa de recreación, utilización del tiempo libre, descanso y turismo social, y el fomento de la construcción, dotación, mantenimiento y protección de la infraestructura recreativa de la áreas naturales destinadas a sus efectos y de la atención integral de los trabajadores ante la ocurrencia de un accidente de trabajo o enfermedad ocupacional y de sus descendientes cuando por causas relacionadas con el trabajo nacieren con patología que generen necesidades especiales; mediante prestaciones dinerarias y no dinerarias, política, programas, servicios de intermediación, asesoría, información y orientación laboral y la capacitación para inserción y reinserción al mercado de trabajo; desarrollados por este régimen o por aquellos

que establezca esta Ley y la Ley Orgánica de Prevención, Condiciones y Medio Ambiente de Trabajo.

Artículo 95. El Régimen Prestacional de Seguridad y Salud en el Trabajo garantiza a los trabajadores dependiente afiliados al Sistema de Seguro Social, la prestaciones contempladas es este Régimen.

A los Efectos de la promoción de la salud y la seguridad en el trabajo, la prevención de las enfermedades y accidentes ocupacionales y otras materias compatibles, así como la promoción e incentivó del desarrollo de programa de recreación, utilización del tiempo libre, descanso y turismo social, ampara a todo los trabajadores.

**Ley Orgánica de Prevención Condiciones y Medio Ambiente de Trabajo
(2005)**

Artículo 59. A los efectos de la protección de los trabajadores y trabajadoras, el trabajo deberá desarrollarse en un ambiente y condiciones adecuadas de manera que:

1. Asegure a los trabajadores y trabajadora el más alto grado posible de salud física y mental, así como la protección adecuada a los niños, niñas y adolescentes y a las personas con capacidad o con necesidades especiales.

2. Adapte los aspectos organizativos y funcionales, y los métodos, sistemas o procedimiento utilizados en la ejecución de las tareas, así como las maquinarias, equipos herramientas y útiles de trabajo, a las características de los trabajadores y trabajadoras, y cumpla con los requisitos establecidos en las normas de salud, higiene, seguridad y ergonomía.

3. Preste protección a la salud y a la vida de los trabajadores y trabajadoras contra todas las condiciones peligrosas en el trabajo.

4. Facilite la disponibilidad de tiempo y las comodidades necesarias para la recreación, utilización del tiempo libre, descanso, turismo social, consumo de alimentos, actividades culturales, deportivas; así como para la capacitación técnica y profesional.

5. Garantice todos los elementos de saneamiento básico en los puestos de trabajo, en las empresas, establecimientos, explotaciones o facetas, y en las áreas adyacentes a los mismos.

Artículo 60. El empleador o empleadora deberá adecuar los métodos de trabajo así como las máquinas, herramientas y útiles utilizados en el proceso de trabajo a las características psicológicas, cognitivas, culturales y antropométricas de los trabajadores y trabajadoras. En tal sentido, deberá realizar los estudios

pertinentes e implantar los cambios requeridos tanto en los puesto de trabajo existentes como al momentos de introducir nuevas maquinaria, tecnologías o métodos de organización de trabajo a fin de lograr que la concepción del puesto de trabajo permita el desarrollo de una armonía entre el trabajador o trabajadora y su entorno laboral.

Artículo 61. Toda empresa, establecimiento, explotación o faena deberá diseñar una política y elaborar e implementar un Programa de Seguridad y Salud en el Trabajo, específico y adecuado a sus procesos, el cual deberá ser presentado para su aprobación ante el Instituto Nacional de Prevención, Salud y Seguridad Laborales, sin perjuicio de las responsabilidades del empleador o empleadora prevista en la Ley.

El Ministerio con competencia en materia de seguridad y salud en el trabajo aprobara la norma técnica que regule la elaboración, implementación, evaluación y aprobación de los Programas Seguridad y Salud en el Trabajo.

Artículo 62. El empleador o empleadora, en cumplimiento del deber general de prevención, debe establecer política y ejecutar acciones que permitan:

1. La identificación documentación de las condiciones de trabajo existente en el ambiente laboral que pudiera afecta la seguridad y salud en el trabajo.

2. El control de las condiciones inseguras de trabajo establecido como prioridad el control en la fuente u origen. En caso de no ser posible, se deberá utilizar las estrategias de control en el medio y controles administrativos, debajo como ultima instancia, cuando no sea posible la utilización de las anteriores estrategias, como complemento de las mismas, la utilización de equipos de protección personal.

El empleador o empleadora, al momento del diseño del proyecto de empresa, establecimiento o explotación, deberá considera los aspecto de seguridad y salud en el trabajo que permitan controlar las condiciones insegura de trabajo y prevenir la ocurrencia de accidentes de trabajo y enfermedades ocupacionales.

Artículo 63. El proyecto, construcción, funcionamiento, mantenimiento y reparación de los medios, procedimientos y puesto de trabajo, debe ser concebido, diseñado y ejecutado con estricta sujeción a las normas y criterios técnicas y científicos universalmente aceptados en materia de salud, higiene, ergonomía y seguridad en el trabajo, a los fines de eliminar, o controlar al máximo técnicamente posible, las condiciones peligrosas de trabajo.

El Instituto Nacional de Prevención, Salud Seguridad Laborales propondrá al Ministerio con competencia en materia de seguridad y salud en el trabajo la norma técnicas que regule esta materia.

Son de obligación observancia las normas técnicas relacionas con seguridad y salud en el trabajo, aprobadas por el Ministerio con competencia en materia de seguridad y salud en el trabajo.

Artículo 64. Los empleadores o empleadoras deben llevar un registro de las características fundamentales de los proyectos de nuevos medios y puestos de trabajo o la remodelación de los mismos, y están en la obligación de someterlos a la consideración del Comité de Seguridad y Salud Laboral y del Servicio de Seguridad y Salud en el Trabajo, para su correspondiente aprobación.

Los proyecto de alto niveles de peligrosidad, considerados como tales por las normas técnicas de la presente Ley, deben ser registrados y sometidos a la aprobación del Instituto Nacional de Prevención, Salud y Seguridad Laborales. La forma, condiciones y contenidos del registro y aprobación serán establecidos en las normas técnicas correspondientes.

Sistema de Variables

1.- Variable Estrés:

Definición Conceptual: Zaldivan, D. (2004) lo define como “un estado vivencial displacentero sostenido en el tiempo acompañado en mayor o menor medida trastornos psicofísicos que surgen en el individuo como consecuencia de las alteraciones con el ambiente que impone al sujeto demandas vías que, objetivas o subjetivamente; resultan amenazantes para el y sobre las que tiene o cree tener poco o ningún control.

Definición Operacional: es un fenómeno causado por el desequilibrio en la percepción de la demanda y control en el puesto de trabajo, todo ello acompañado de la percepción de apoyo social.

DIMENSIÓN	INDICADORES	ITEMS
Demanda: son las exigencias requeridas por el trabajo	*Ritmo de trabajo.	1-2
	*Nivel de atención al trabajo	3-4-5
Control: dominio del profesional en desarrollo de sus actividades	*Oportunidad de desarrollar las actividades propias.	6-7
		8-9
	*Autonomía.	10

Apoyo social:	*Apoyo instrumental.	12-13
determinado por las relaciones interpersonales con los compañeros y superiores.	*Calidad y cantidad de las relaciones sociales.	14-15-16 17

2.- Datos socio-laboral:

Social: según el Diccionario de la lengua española (1995) es lo perteneciente o relativo a la sociedad o las clases sociales.

Laboral: según Cabanella, G (1996) es un tecnicismo moderno calificado en lo jurídico, en lo económico y en lo social, el conjunto de relaciones surgidas de contrato de trabajo como actividad profesional subordinada.

Definición operacional: son la información derivadas las actividades social-laboral-cultural de un individuo de manera personal y en su empresa o institución donde cumple su labor asalariada.

DIMENSIÓN	INDICADORES	SUBINDICADORES	ITEMS
Datos Sociales.	*Edad.	Años	1
	*Sexo: esta determinado por las diferencias biológicas y físicas.	Femeninos. Masculino.	2
Datos Laborales.	*Servicio.		3
	*Cargo.	-Coordinadora. -Atención directa.	4
	*Título.	.Bachiller. .Técnico Superior. .Licenciada.	5
	*Antigüedad en la institución.	Años	6
	*Antigüedad en el servicio.	Años	7
	*Turno de trabajo	-Mañana. -Tarde.	8

CAPITULO III

DISEÑO METODOLOGICO

Diseño de Investigación:

En relación a las características derivadas del problema de investigación y de los objetivos formulados en el diseño metodológico del presente trabajo, se utilizarán estrategias básicas, y procedimientos apropiados para recolección y análisis de datos, con el fin de cumplir con propósito de la investigación de campo, planteada en este estudio.

Diseño de campo (no experimental)

Con base en los señalamientos referidos por Hernández, R. y otros (1998), es estudio “no experimental”, ya que no se manipulan las variables las cuales son analizadas en los sujetos que normalmente, laboran en la Centro Medico Docente La Trinidad. En Baruta, estado Miranda.

Las situaciones en estudio, son las que se producen normalmente en ese sitio o ambiente laboral. Las respuestas son proporcionada por cada individuo a partir de

cómo percibe su entorno de manera muy particular a la influencia de determinadas situaciones “es un estudio de campo”, al respecto Tamayo, M (2001), señala: “Se entiende por investigación de campo, cuando los datos se recogen directamente de la realidad, por lo cual lo denominamos primarios, su valor radica en que permiten cerciorare de la verdaderas condiciones en que se han obtenidos los datos, los cual facilita su revisión o modificación en caso de surgir dudas " (Pág. 110).

Tipo de estudio

El diseño de investigación aplicado en este estudio es **transaccional correlacional**, el cual es definido por Hernández, R. y otros (2003); aquellos en los cuales se describen relaciones entre dos (2) o más variables en un tiempo determinado, pero sin describirlas individualmente. Por lo tanto, se limita a establecer relaciones entre variables sin precisar sentido de causalidad y también es **descriptivo** que como lo menciona Tamayo, M (2001) comprende la descripción, registro, análisis e interpretación de la naturaleza, composición o proceso de los fenómenos; enfocándose sobre las conclusiones dominantes o sobre como una persona, grupo o cosas se conducen o funcionan.

Con base en lo antes expuesto el estudio es transaccional correlacional, porque se busca la relaciona existente entre las variables en un tiempo determinado.

Población y Muestra.

Fortín, M (1999), Refieren que “una población es un conjunto de elementos que participan de característica comunes, precisadas por un conjunto de criterios. El elemento o sujeto es la unidad base de la población de la que se recoge la información”. (Pág. 160). En este trabajo, la población está representada por el cincuenta y tres (53) enfermeras que laboraban, en las diversas áreas de atención que posee el Centro Medico Docente la Trinidad del Estado Miranda. Por ser un número fácilmente manejable se estudio la totalidad de población, es decir se aplico censo.

Métodos e instrumentos para la recolección datos

Para recolectar los datos se utilizo como método la encuesta, específicamente cuestionario, este estudio intenta el aplicar los pasos en lo señalado, y reforzarlos con lo que Tamayo, M, (2001), señala, al decir, que: “ Los métodos utilizados para la recolección de datos, constituye la parte operativa del diseño de la investigación ". En este caso, la información de los sujetos en estudio, se obtendrá a través de la encuesta. Tamayo, T, señala que son “Una serie de preguntas, con el fin de traducir los objetivos de la investigación realizada, a través de la respuesta que dan, a través del método e instrumento utilizado por las personas interrogadas.

El cuestionario aplicado fue de demanda y control en el ambiente laboral diseñado por Robert Karasek y Theorell en la versión reducida de Feldman y

colaboradores (1995), el cual contiene 17 ítems con escala de Likert de cuatro opciones relacionadas a demanda, control y apoyo social y los datos sociolaborales como edad, sexo, servicio, cargo, etc.; los cuales se recolectaron con un cuestionario con 8 ítems el cual ha sido aplicado en diversos estudios desde el año 2003.

Procedimiento para recolectar la información.

Se solicitó autorización al centro ambulatorio de atención privada para aplicar el instrumento seleccionado (ver anexos) la cual fue confirmada por la gerente de servicios asistenciales. Posteriormente se ubicó a cada una de las personas a estudiar y se le suministró el instrumento, se les daba las orientaciones, se vela por su llenado completo y por último se agradece su colaboración.

Procedimiento para validación y confiabilidad.

El instrumento de Karasek y Theorell en su versión reducida de Feldman y otros (1995) ha sido aplicado desde el momento de su diseño a través del estudio mujer-trabajo y salud, encontrándose índices de consistencia interna de 0,78. Adicionalmente lo han empleado Blanco, G (2001-2002) y Piña, E desde el 2002, en el proyecto estrés laboral del personal de enfermería de Venezuela.

Métodos de análisis

Para el análisis se empleo: cálculos de frecuencias absolutas y porcentuales y estadística descriptivas. Donde desviación estándar. Es conocida como desviación típica o cuadrática es un índice de variabilidad respecto de las medidas estadística, se simboliza como D_s , D_r , S y Ca . así lo menciona Rezo, F. (1998). Para la asociación de las dos variables se aplico: Chi cuadrado (χ^2) es una prueba estadística que se utiliza cuando el nivel de medidas de los eventos en estudio es nominal, y puede ser empleado cuando se trabaja con dos o más grupos. Se aplica en: investigaciones comparativas y en investigaciones comparativas de verificación empírica, según lo refiere Hurtado, J. (1998) y Exacta de Fisher según Rodríguez, E. (2006) el nivel de significación estadística del riesgo equivale a la magnitud que esta dispuesto a correr el investigación de cometer el error de rechazar una hipótesis nula verdadera.

CAPITULO IV

PRESENTACIÓN Y ANALISIS DE LOS DATOS

Cuadro n-1

Distribución según **edad, antigüedad en la institución y antigüedad en el servicio** del equipo de enfermería que labora en el Centro Médico Docente La Trinidad 2006.

	Valor Máximo	Valor Mínimo	Media \bar{X}	Desviación Estándar
Edad	58	22	31.15	7.56
Antigüedad Laboral en la institución	12	0.5	5.06	3.06
Antigüedad en el servicio	12	0.5	4.93	3.02

Fuente: Cuestionario Parte I; ítemes 1,6 y 7.

Análisis del cuadro nro 1:

Las edades se encuentran comprendidas entre 22 y 58 años, con una media de 31.15.

Los años de antigüedad tanto en la institución como en el servicio oscilan entre 0.5 a 12 años con una media de 5.06.

Cuadro n-2

Distribución en cifras absolutas y porcentuales **según sexo, cargo y nivel de instrucción** del equipo de Enfermería que labora en el Centro Medico Docente La Trinidad 2006.

		Cantidad	Porcentaje (%)
Sexo	Femenino	49	92,45
	Masculino	4	7,54
Cargo	Supervisora	1	1,88
	Coordinadora	3	5,66
	Enfermera I	46	86,79
	Relevo	2	3,77
	Auxiliar de Enfermería	1	1,88
Nivel de Instrucción	Licenciada	8	15,09
	Técnico superior universitario	44	83,01
	Bachiller	1	1,88

Fuente: Cuestionario parte I, ítems 2,4, y 5

Se observó el predominio del sexo femenino con un 92,45% en relación al masculino con un 7,54%.

Se evidencia que los cargos administrativos (supervisión y coordinación) representan un bajo porcentaje (1,88 y 5,66) en relación con los asistenciales donde las enfermeras I representan el 86,79%, los relevos el 3,77% y las auxiliares de enfermería el 1,88%.

En cuanto al grado de instrucción, se observó que 83,01% eran técnicos superiores universitarios y solo un 1,88% eran bachilleres.

Cuadro n-3

Distribución de la percepción de **demanda** en las **consultas, áreas críticas y global** del equipo de enfermería del Centro Medico Docente La Trinidad 2006.

	Valor Mínimo	Valor Máximo	Media \bar{X}	Desviación Estándar	Media de Curva Normal
Consulta	4	11	7,13	2,22	7,5
Áreas críticas	3	11	8	2,39	7,5
Global	3	11	7,61	2,32	7,5

Fuente: Cuestionario parte II, ítems 1-5

Se observo mayor percepción de demanda laboral en las áreas críticas con una media de 8 con relación a las consultas 7,13. Siendo la media de la curva normal 7,5. Es decir este aspecto se percibe por encima de esperado.

Cuadro n-4

Distribución de la percepción de **control** (toma de decisiones) en las **consultas, áreas críticas y global** del equipo de enfermería del Centro Medico Docente La Trinidad 2006.

	Valor Mínimo	Valor Máximo	Media \bar{X}	Desviación Estándar	Media de Curva Normal
Consulta	5	18	10,58	3,64	9
Áreas críticas	4	16	11,34	3,00	9
Global	4	18	11	3,31	9

Fuente: Cuestionario parte II, ítems 6-11.

En las áreas críticas el control tuvo una media de 11,34, mayor que el valor obtenido en las consultas con una media de 10,58. Ambas áreas se ubicaron por encima del valor de referencia de la curva normal.

Cuadro n-5

Distribución de la percepción **de apoyo social en las consultas, áreas críticas y global** del equipo de enfermería del Centro Medico Docente La Trinidad 2006.

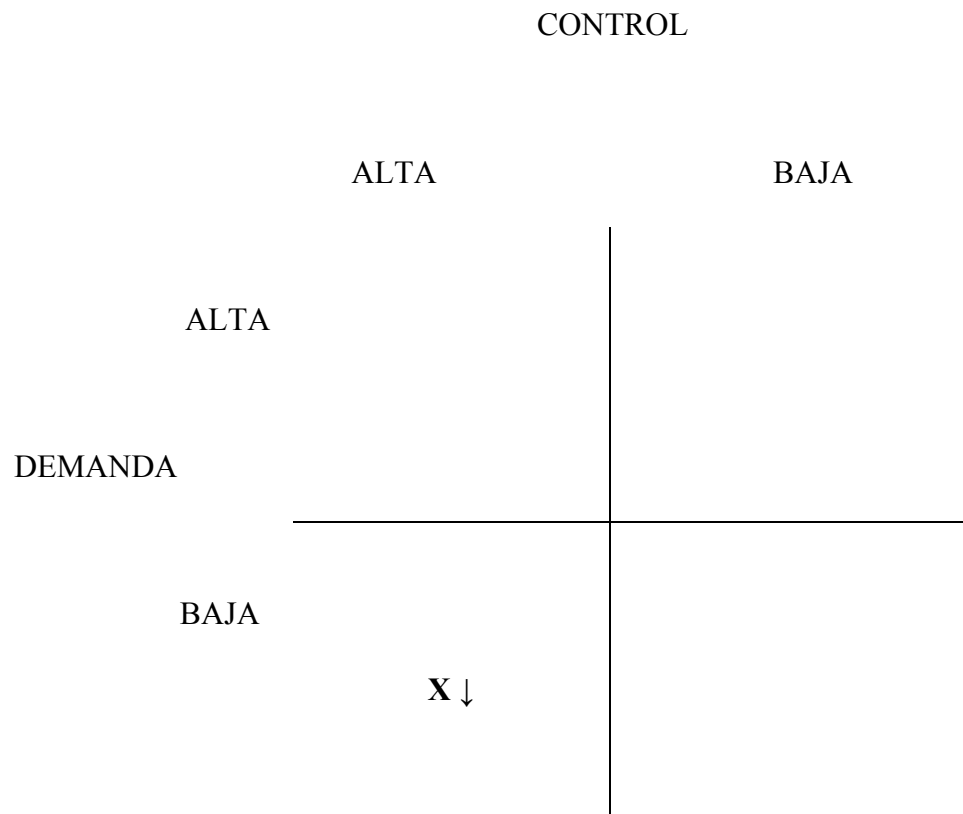
	Valor Mínimo	Valor Máximo	Media \bar{X}	Desviación Estándar	Media de Curva Normal
Consulta	2	13	7,13	2,39	9
Áreas críticas	2	13	7,38	2,61	9
Global	2	13	7,27	2,51	9

Fuente: Cuestionario parte II, ítems 12-17.

Se evidencia una percepción de apoyo social bajo con una media 7,27 para ambos grupos considerando que la curva normal la cual es 9.El área de consulta presenta el valor mas bajo (7,13).

Grafico n-1

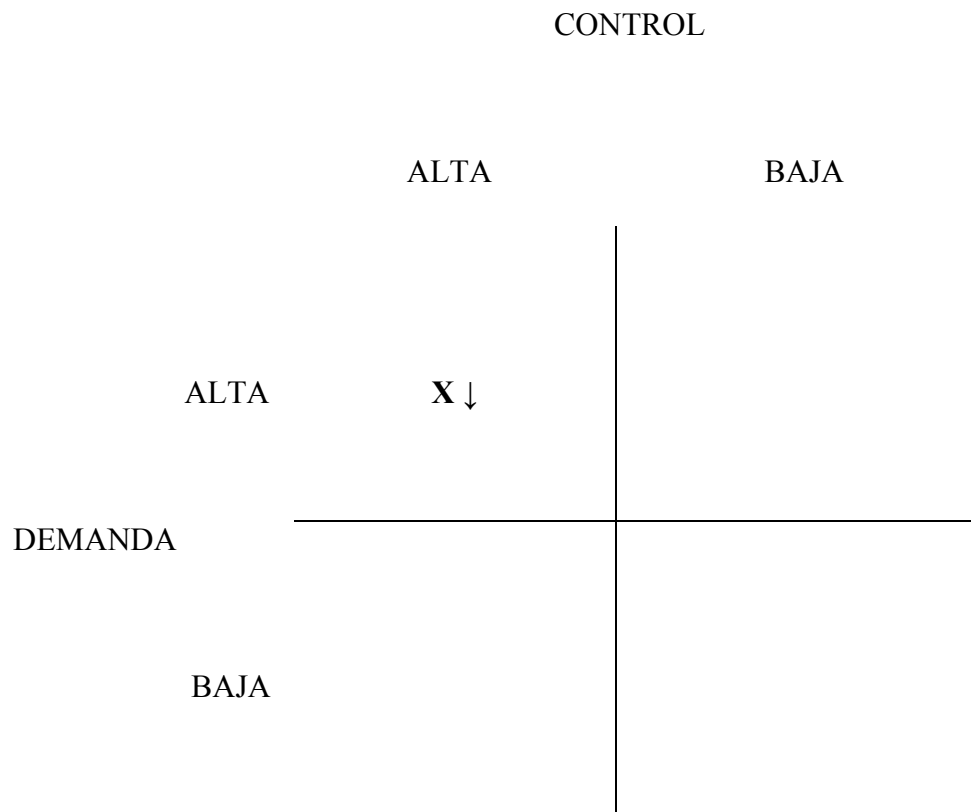
Categorización del área de trabajo según el Modelo demanda, control y apoyo social de Karasek y Theorell tomando valores de referencia de las propias **áreas de consulta** del Centro Medico Docente la Trinidad 2006



Al relacionar la percepción de la demanda con el control se ubica en el cuadrante inferior izquierdo es decir, que en las áreas de consultas el trabajo es de baja tensión, ya que se percibe una baja demanda y un alto control, el apoyo social es bajo lo cual se representa con flecha ↓ hacia abajo.

Grafico n-2

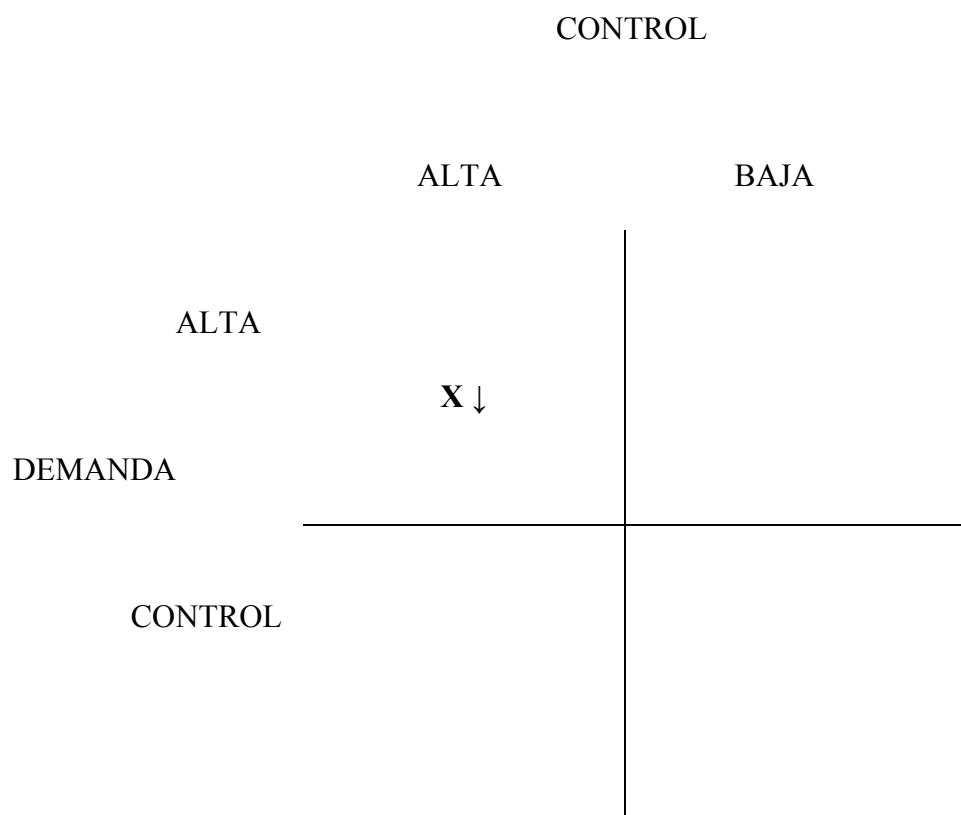
Categorización del área de trabajo según el Modelo demanda, control y apoyo social de Karasek y Theorell tomando valores de referencia de las propias **áreas críticas** del Centro Medico Docente la Trinidad 2006



En las áreas críticas la demanda y el control son altos representando un trabajo activo. El control percibido es bajo.

Grafico n-3

Categorización del área de trabajo según el Modelo demanda, control y apoyo social de Karasek y Theorell tomando valores de referencia de los **datos globales** del Centro Medico Docente la Trinidad 2006



El grafico global que representa el comportamiento de la población corresponde a la categoría de trabajo activo dado por una alta percepción de demanda y alto control. El apoyo social se percibe bajo.

Análisis General de los gráficos 1,2 y 3.

De forma general se aprecia que en todos las áreas el control se percibe alto y el apoyo social bajo, la diferencia de lo percibido se encuentra en la demanda , alta en áreas críticas lo cual se corresponde con las característica de trabajo de esas unidades: nefrología, cirugía y emergencia.

La percepción baja del apoyo social significa un factor de riesgo para este personal, lo cual fue explicado por Moncada, S (2004) al referir que el apoyo social actúa como un modificador de la percepción de demanda-control, es así, que ante cualquier desequilibrio interno o externo, estarán más expuestos a sufrir las consecuencias del impacto del ambiente laboral.

Cuadro n-6

Asociación entre variables estrés (en sus tres dimensiones) y aspectos sociolaborales del equipo de enfermería del Centro Medico Docente La Trinidad 2006

Variab Confrontadas	Prueba	Valor	Condición ¹
Demanda vs. Edad	Shi cuadrado	0,330	No significativo
Demanda vs. Antigüedad en la institución.	Shi cuadrado	0,348	No significativo.
Demanda vs. Antigüedad en el servicio.	Shi cuadrado	0.031	No significativo
Demanda vs. Nivel de instrucción	Exacta de Fisher	p= 0,378	No significativo
Demanda vs. Cargo	Exacta de Fisher	p=0,279	No significativo

Control vs. Edad	Shi cuadrado	0,689	No significativo
Control vs. Antigüedad en la institución	Shi cuadrado	0,032	No significativo
Control vs. Antigüedad en el servicio	Shi cuadrado	0,195	No significativo
Control vs. Nivel de instrucción	Exacta de Fisher	p=0,092	No significativo
Control vs. Cargo	Exacta de Fisher	p=0,051	No significativo
Apoyo vs. Edad	Shi cuadrado	p=0,053	No significativo
Apoyo vs. Antigüedad en la institución	Shi cuadrado	P= 0,032	No significativo
Apoyo vs. antigüedad en el servicio	Shi cudrado	p=0,003	No significativo
Apoyo vs. Nivel instrucción	Shi cuadrado corregido de Yates	0,4817	No significativo
Apoyo vs. Cargo	Exacta de Fisher	p=0,2367	No significativo

En la asociación de variables que se aprecia en el cuadro n-6 se aplicaron las pruebas shi cuadrado, exacta de Fisher y shi cuadrado corregido de Yates; para su confrontación, del análisis se concluye que no existe asociación significativa entre el comportamiento de las dos variables solo en la asociación entre la dimensión control de las variable estrés y el elemento cargo donde se utilizo la exacta de Fisher con un valor $p= 0,051$ aunque no fue significativo; puede considerarse muy al limite y generar un análisis cualitativo complementario sobre la tendencia a una relación circunstancial, es decir, que se puede esperar una relación en la percepción de mayor control a mayor cargo se posea.

1.- Valor critico para shi cuadrado y shi cuadrado corregido de Yates: 3,841 ($\alpha=0,05$ y $GL =1$), valor critico para pruebas exactas de Fisher: $p=0,05$.

REFERENCIAS BIBLIOGRAFICAS

AGENCIA EUROPEA PARA LA SALUD Y LA SEGURIDAD EN EL TRABAJO (2002) Noticias de la Agencia Europea de noticias. Documento en línea. Disponible: <http://www.osha.ev.int.mail/102002.es.html>. Consulta: 16/3/05

BENAVIDES, F.; GIMENO, D.; BENACH, J.; MARTINEZ, J.; JARQUE, S. y BERRA, A. (2002) Descripción de los riesgos psicosociales en cuatro empresas. Documento en línea. Disponible: <http://www.monografia.com/trabajo/13/dedicat/dedicat.shtm/>

BLANCO, G. (2004) Estrés laboral y salud en las enfermeras instrumentistas. Documento en línea. Disponible: <http://www.2.bvs.org.ve/scielo.php?Ing=es> Consulta: 20/1/05

CAMACARO, P. (1997) Factores de riesgos laborales psicosocial. Documento en línea. Disponible: <http://agency.osha.ev.int/oshmail/oshmail/>. Consulta: 17/3/05

CAMACHO, P.; COLMENARES, C. y MELENDEZ, F. (2001) Estrés laboral en los profesionales de enfermería que laboran en el área quirúrgica de Hospital Militar “Coronel Elbano Paredes Vivas” Maracay. Trabajo de Grado para optar al

título de Licenciada en Enfermería. Escuela de Enfermería. Facultad de Medicina.
Universidad Central de Venezuela. Caracas, Venezuela.

CASAS, M, (2000). Vivir bajo presión. El estrés Océano Grupo Editorial..
Barcelona. España.

DELGADO, P. (2003) Gerencia y estrés. Documento en línea. Disponible:
<http://www.it.com.ve>. Consulta:25/2/06

Diccionario de la lengua española. Océano practico. (1995) Editorial Océano
México. México

FORTIN, M. (1999). El proceso de investigación de la concepción a la
realización. Editorial Mc Graw Hill. México.

HERNANDEZ, R, FERNANDEZ, C. BAPTISTA, P. (1998). **Metodología de la
Investigación.** Editorial Mc Graw Hill. México.

HERNANDEZ, R; FERNANDEZ, C. y BATISTA, P. (2003) **Metodología de la
investigación.** Tercera Edición. Mc Graw Hill. México.

HURTADO, J. (1998) **Metodología de la investigación Holística**. Segunda Edición. Editado por la Fundación Sypal. Venezuela..

JIMENEZ, F. (2001) Estudios comparativos de la relación existente entre la satisfacción laboral, la turnicidad y el estrés laboral. Documento en línea. Disponible: [http://www.Iber.mutuamur.es/contenido/pf/documentación/articulos-especializados/gip 25-seguridad%20 laboral.pag](http://www.Iber.mutuamur.es/contenido/pf/documentación/articulos-especializados/gip%2025-seguridad%20laboral.pag) .Consultado: 20/3/05

KAWACHI, I. (2004) Estrés laboral. Documento en línea. Disponible: <http://www.salud.dick.co.../report+3182html.secname=nint+susecm=pnbr=actu>.

LEY ORGANICA DEL SISTEMA DE SEGURIDAD SOCIAL (2002) Gaceta oficial de la Republica Bolivariana de Venezuela. Nro 37.600, 30/12/02. Caracas. Venezuela.

LEY ORGANICA DE PREVENCIÓN, CONDICIONES Y AMBIENTE DE TRABAJO (2005) Gaceta oficial de la República Bolivariana de Venezuela. Nro 38.236, 26/07/05. Caracas. Venezuela

LEY ORGANICA DEL TRABAJO (1997) Gaceta oficial de la Republica Bolivariana de Venezuela. Nro-5152, 19/06/ 97.Caracas. Venezuela

LOPEZ, M, (1999). **La relajación. Método anti-estrés.** Júpiter Editores Caracas. Venezuela.

MONCADA, S. (2004) Conferencia sobre trabajos repetitivos y estrés. Documento en línea. Disponible: [http:// www. relvita.org/ old/home /ler/articulos /trabajo%20 repetitivo%20y%20 estrés.htm](http://www.relvita.org/old/home/ler/articulos/trabajo%20repetitivo%20y%20estrés.htm). Consulta: 23/8/05

NOGAREDA, C. (2005) NTP 275: Carga mental en el: 22/2/06 Trabajo hospitalario. Guía para su valoración. Documento en línea. Disponible: [http:// www. mtas. es/ INSHT/ntp/ntp-275.htm](http://www.mtas.es/INSHT/ntp/ntp-275.htm). Consulta

ORGANIZACIÓN INTERNACIONAL DEL TRABAJO. (2002) Gaceta sanitario. Titulada nro 37. Documento en línea. Disponible:[http://www.ilo.org/ public/spanish/bureau/inf/magazine/37/costs](http://www.ilo.org/public/spanish/bureau/inf/magazine/37/costs). Consulta: 16/305

ORGANIZACION MUNDIAL DE LA SALUD. (2005). Revista de orientación médica. Documento en línea. Disponible: [http://www.ev.int/osh_mailosh. mail/102002.es.html](http://www.ev.int/osh_mailosh.mail/102002.es.html).Consulta: 25/02/05

ORTEGA, V. (1999) Revista de estrés y trabajo. Documento en línea. Disponible:
<http://www.medspain.com/n3-feb99/stress.htm>. Consulta: 22/2/06

PHILLIP, F, (1997). **Desarrollo Humano**. Editorial Prenti-Hall
Hispanoamericana. S.A México.

PINEDA, E, ALVARADO, C y CANALES F. (1994). **Metodología de la
Investigación**. Segunda Edición. Editado por OPS/OMS. Washington.

PULIDO, M. y NORIEGA-ELIO, M. (2003) Condiciones objetivas y subjetivas
de trabajo y trastornos psicofísicos en una industrias química farmacéutica.
Documento en línea. Disponible: [http://.../scielo.plip?script=sci_arttext &pid
=SO102-311x2003000100030&Ing=en&nrm=is](http://.../scielo.plip?script=sci_arttext&pid=SO102-311x2003000100030&Ing=en&nrm=is) Consulta: 23/08/05

REZO, F. (1997) **Ciencias Metodológicas e Investigación**. Editorial Longman.
México.

Rodríguez, E (2006) Estadística y psicología: análisis histórico de inferencia
estadística.Documento en línea. Disponible:[http// www.psicologiacientifica.
com.publicaciones/biblioteca/ articulos/arrodriguez01.htm](http://www.psicologiacientifica.com/publicaciones/biblioteca/articulos/arrodriguez01.htm). Consulta 28/09/06

SLIPAK, O. (2004) Estrés laboral. Documento en línea. Disponible:
http://www.drwebsa.com.ar/aap/alcmeon/19/a_19-03htm.Consulta:20/8/05

TACARUNCHO, H. (2004) Manual para la formación de trabajadores. Documento en línea. Disponible: <http://tt.upv.es/ccoo/salud-laboral/Manual-estres-laboral.htm>.

TAMAYO, M. (2001). **El proceso de la investigación científica**. Cuarta Edición. Editorial Noriega. Limusa. México.

VEGAS, S. (2004) NTP 604: Riesgo psicosocial: el modelo demanda-control-apoyo social (II) Documento en línea. Disponible: <http://www.mia.es/insht/ntp/ntp-604.htm>. Consulta: 31/7/05

ZALDIVAN, D. (2004) Estrés laboral. Documento en línea. Disponible: <http://77saludparalavida.sld.cu/modules.php?name=New&file=articulos&Sid=214>. Consulta: 31/7/04.

CONCLUSIONES

En este trabajo de investigación sobre estrés laboral en el personal de enfermería de centro ambulatorio de atención privado, a quienes se les aplicó un cuestionario sobre demanda-control en el ambiente laboral y datos sociolaborales; para determinar el estrés laboral, se obtuvo los siguientes resultados:

Las edades se encontraban comprendidas entre 22 a 58 años, siendo el sexo predominante el femenino con un 92,45%. Con relación a la antigüedad en la institución y en los servicios la media se encontró en valores similares (5,06 y 4,93). El 83,01 % del personal de enfermería poseía como grado de instrucción técnico superior enfermería y solo 1,88 % eran bachilleres. Con relación a los cargos que desempeñados el 86,79 % eran enfermeras I, es decir personal de atención directa mientras que el 1,88 y 5,66 % los cargos de supervisión y coordinación respectivamente.

En cuanto a la percepción de demanda fue mayor en las áreas críticas con una media de 8.

En las áreas críticas la percepción de control fue mayor con una media 11,34 en relación a las áreas de consultas con una media de 10,58.

El apoyo social fue percibido bajo en las diferentes áreas de atención con una media de 7,27.

La edad del personal aunado a la antigüedad, el grado de instrucción pudo favorecer la percepción de alto control aun con una alta demanda y un bajo apoyo social.

RECOMENDACIONES

Presentar los resultados a la institución, a fin de su objeto de revisión, análisis, y consideración para posibles intervenciones.

Incorporar los datos de este estudio con el resto de la data acumulada con la finalidad de relacionar los resultados, y obtener resultados más concluyentes respecto al personal de enfermería.

Promover en el departamento de docencia de enfermería el diseño de estrategias de integración y comunicación entre compañeros y jefes, para crear de esta manera un ambiente mas optimo para el paciente.

Analizar en otros estudios la carga de trabajo y la organización del mismo a fin de identificar los aspectos que determinan los resultados del presente estudio.

ANEXOS

UNIVERSIDAD CENTRAL DE VENEZUELA
 FACULTAD DE MEDICINA
 ESCUELA SALUD PUBLICA

Código _____ Fecha de nacimiento _____ Sexo _____
 Cargo que ocupa actualmente _____

**Cuestionario sobre demanda y control en el Ambiente Laboral (R. Karasek)
 (Versión Feldman y col. 1995)**

Por favor, marque con una "X" la alternativa de respuesta que más se ajusta a su situación actual de trabajo. Responda todas las preguntas. Los resultados son estrictamente confidenciales.

	<i>No, Nunca</i>	<i>Si, Un poco</i>	<i>Bastante</i>	<i>Mucho</i>
1. ¿Su trabajo requiere que Ud. trabaje muy rápido?	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
2. ¿Su trabajo requiere que Ud. trabaje muy duro?	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
3. ¿Su trabajo requiere que Ud. contribuya en gran medida?	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
4. ¿Tiene Ud. suficiente tiempo para finalizar sus deberes?	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
5. ¿Tiene obligaciones conflictivas / contradictorias en el trabajo?	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
6. ¿Tiene la posibilidad de aprender cosas nuevas en su trabajo?	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
7. ¿Tiene que hacer las mismas cosas una y otra vez en el trabajo?	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
8. ¿Su trabajo requiere destreza?	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
9. ¿Su trabajo requiere inventiva y creatividad?	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
10. ¿Ud. tiene influencia sobre las condiciones de su lugar de trabajo?	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
11. ¿Ud. tiene influencia sobre la planificación del trabajo?	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
12. ¿Se lleva bien con sus compañeros de trabajo?	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
13. ¿Puede hablar con sus compañeros de trabajo durante los recesos?	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
14. ¿Puede dejar el trabajo para conversar con sus compañeros?	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
15. ¿Puede interactuar con sus compañeros de trabajo como parte de su trabajo?	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
16. ¿Pasa algunas horas con sus compañeros de trabajo fuera del lugar de trabajo?	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
17. ¿Recibe información verbal si está haciendo o no un buen trabajo?	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

IIII GRACIAS POR SU PARTICIPACIÓN IIII



CENTRO MEDICO DOCENTE LA TRINIDAD
Gerencia de Servicios Asistenciales
Enfermería

Caracas 03 de febrero de 2004.

TSU.Enfermería

Miriam Ceballos

Iris Lorca

María Silva.

Unidad de Diálisis

CMDLT

En relación a su solicitud de permitirle llevar a cabo entre el personal de Enfermería del CMDLT una encuesta acerca del estrés laboral, instrumento indispensable de su tesis de grado para optar al título de Licenciada en Enfermería, le confirmo que la misma ha sido aceptada.

Dada la importancia que representa este documento, una vez recolectada la información y procesados sus resultados, una copia de mismo deberá ser entregada a la Gerencia de Servicios Asistenciales.

Atentamente,


Lic. Carmen Rosa Machado

Gerente de Servicios Asistenciales

UNIVERSIDAD CENTRAL DE VENEZUELA
FACULTAD DE MEDICINA
ESCUELA DE ENFERMERIA

DATOS SOCIOLABORALES

Edad: _____ Sexo: _____ Servicio: _____

Cargo: _____ Título: _____

Antigüedad en la Institución: _____ Antigüedad en Servicio: _____