

**UNIVERSIDAD DE PANAMÁ  
FACULTAD DE MEDICINA  
CENTRO REGIONAL UNIVERSITARIO DE LOS SANTOS  
PROGRAMA DE MAESTRÍA EN SALUD PÚBLICA  
ÉNFASIS EN SALUD OCUPACIONAL**

**FACTORES DE RIESGO Y PROTECTORES DE ESTRÉS LABORAL,  
PERCIBIDOS POR EL PERSONAL DE ENFERMERÍA DEL HOSPITAL  
REGIONAL ANITA MORENO. LOS SANTOS, FEBRERO 2013.**

**TESIS PARA OPTAR POR EL TÍTULO DE MAGISTER EN SALUD  
PÚBLICA CON ÉNFASIS EN SALUD OCUPACIONAL**

**ELABORADO POR:**

**ENIS E. ESPINO DE DÍAZ**

**LAS TABLAS, PROVINCIA DE LOS SANTOS. REPUBLICA DE PANAMA**

**2013**

ST

21 JUL 2014

Programa de Maestría en: Salud Pública con Énfasis en Salud Ocupacional

Facultad: de Medicina

No de Código: C.E.PT-327-15-254-01-12-11

Nombre del Estudiante: Enis E. Espino de Díaz

Firma del Estudiante: Enis E. de Díaz

Cédula: 7-92-526

Título que aspira: Magister en Salud Pública con Énfasis en Salud Ocupacional

Tema de la tesis: Factores de riesgo y protectores de estrés laboral, percibidos por el Personal de Enfermería del Hospital Regional Anita Moreno. Los Santos, Agosto 2012.

Nombre del Asesor: Magister Janeth Agrazal

Firma del asesor Janeth Agrazal

Aprobado por Anneth Pascual

Coordinador del programa

Coordinador de investigación y postgrado

Nombre: Magister Narciso Galástica

Firma Narciso Galástica

Director de postgrado de la vicerrectoría de investigación y postgrado.

Nombre: Doctor Filiberto Morales

Firma \_\_\_\_\_

Fecha \_\_\_\_\_

## **PENSAMIENTO**

***“Lo que los seres humanos necesitamos no es vivir sin tensiones, sino sentir y responder con energía a la llamada de esa labor que nos espera para poder realizarnos”.***

**VICTOR E. FRANKL**

# DEDICATORIA

A mi Madre Elida y mis hermanas Eutimia y Enelda, a la razón de todos mis esfuerzos mis dos hijas Diany y Leisy, a mi nieto por ser una persona importante en mi vida, y de igual forma a mi esposo Dimas, quien siempre ha valorado mis esfuerzos para alcanzar las metas propuestas, a todos ellos por estar siempre conmigo brindándome su apoyo incondicional, por tenerme paciencia y ser mi soporte en cada momento de mi vida.

# AGRADECIMIENTO

La gratitud es el sentimiento noble del alma generosa que engrandece el espíritu de quienes lo comparten.

Primero que todo agradezco a mi Dios padre todo poderoso por ser mi guía espiritual y por darme las fuerzas necesarias para culminar con éxito este trabajo de investigación.

Agradecimiento sincero a mi amiga y colega Magíster Janeth Agrazal, asesora de mi investigación y sin la cual no hubiese sido posible el desarrollo de la misma, gracias por su gran ayuda, apoyo e interés que me brindó, ya que estuvo siempre pendiente de mis avances en la elaboración de este trabajo, brindándome sugerencias, consejos y experiencia; y dedicarme un espacio de su valioso tiempo.

También al personal de enfermería que labora en el Hospital Regional Anita Moreno de Los Santos, participantes en el estudio y que colaboraron de forma desinteresada, aportando una valiosa información.

Un agradecimiento especial al profesor Ricaurte Tuñón quien me brindó su apoyo en la parte estadística y revisión completa del documento.

No puedo dejar de agradecerle a mi familia, ya que tuve que reducirles el tiempo de compartir con ellos para dedicarle al desarrollo de esta investigación.

A todos mil gracias y que Dios les bendiga.

## ÍNDICE GENERAL

PÁGINA DE APROBACIÓN	
DEDICATORIA	iv
AGRADECIMIENTO	vi
ÍNDICE GENERAL	viii
INDICE DE GRÁFICOS	xi
ÍNDICE DE TABLAS	xiii
RESUMEN DEL ESTUDIO	1
ABSTRACT	2
INTRODUCCIÓN	3
<b>CAPITULO I: MARCO CONCEPTUAL</b>	<b>7</b>
1.1. Antecedentes y planteamiento del estudio	8
1.2. Justificación del estudio	12
1.3. Hipótesis	14
1.4. Objetivos del estudio	14
1.4.1. General	14
1.4.2. Específicos	14
<b>CAPÍTULO II: MARCO TEÓRICO</b>	<b>16</b>
2.1. El estrés y sus generalidades	17
2.2.1. Antecedentes de estrés	17
2.2.2. Definición de estrés	17
2.2.3. Fisiopatología de estrés	19
2.2.4. Causas de estrés	19
2.2.5. Sintomatología	20
2.2. El estrés laboral	21
2.2.1. Definición de estrés laboral	21
2.2.2. Tipos de estrés laboral	22
2.2.3. Causas de estrés laboral	23



2.2.4. Efectos de estrés laboral	26
2.2.5. Efectos de estrés laboral sobre la organización	27
2.2.6. Estrés laboral en enfermería	28
2.3. Protectores de estrés laboral	29
2.3.1. En el puesto de trabajo	29
2.3.2. En la jefatura	29
2.3.3. En el ambiente físico	30
2.3.4. En el trabajo en equipo	30
2.3.5. En el ambiente psicosocial	31
2.4. Factores que generan estrés en el área hospitalaria	32
2.4.1. Factores psicosociales	32
2.4.2. Desempeño profesional	32
2.4.3. Dirección	33
2.4.4. Organización y función	34
2.4.5. Tareas y actividades	34
2.4.6. Medio ambiente de trabajo	35
2.4.7. Jornada laboral	35
2.4.8. Carga de trabajo mental	35
2.5. Manejo del estrés en el área laboral	37
2.5.1. Formas de manejar el estrés en el área hospitalaria	38
2.5.2. Estrategias de afrontamiento ante el estrés en enfermeras	38
2.5.3. Medidas preventivas de estrés laboral	40
2.5.4. Medidas preventivas del estrés para el personal de enfermería	41
2.5.4.1. Recomendaciones para las enfermeras	42
2.5.4.2. Recomendaciones para las organizaciones de atención de salud	43

<b>CAPITULO III: METODOLOGÍA</b>	<b>45</b>
3.1. Tipo de estudio	<b>46</b>
3.2. Área de estudio	<b>46</b>
3.3. Población y muestra	<b>48</b>
3.4. Variables	<b>48</b>
3.5. Criterios de selección de los sujetos de estudio	<b>52</b>
3.6. Técnicas e instrumentos	<b>53</b>
3.7. Procedimiento	<b>54</b>
3.8. Plan de tabulación y análisis	<b>55</b>
<b>CAPÍTULO IV: PRESENTACIÓN Y ANÁLISIS DE RESULTADOS</b>	<b>56</b>
4.1. Análisis e interpretación de los resultados	<b>57</b>
4.2. Resultados y discusión	<b>77</b>
<b>CONCLUSIONES</b>	<b>82</b>
<b>RECOMENDACIONES</b>	<b>85</b>
<b>BIBLIOGRAFIA</b>	<b>87</b>
<b>ANEXOS</b>	<b>96</b>

## ÍNDICE DE GRÁFICOS

<b>No.1.</b>	Distribución relativa del personal de enfermería del Hospital Regional Anita Moreno, según sexo. Los Santos, Febrero, 2013.	<b>59</b>
<b>No.2.</b>	Distribución relativa del personal de enfermería del Hospital Regional Anita Moreno, según estado civil. Los Santos, Febrero, 2013.	<b>60</b>
<b>No.3.</b>	Distribución relativa del personal de enfermería del Hospital Regional Anita Moreno, según, si tiene hijos o no. Los Santos, Febrero, 2013.	<b>61</b>
<b>No.4.</b>	Distribución relativa del personal de enfermería del Hospital Regional Anita Moreno, según categoría profesional. Los Santos, Febrero, 2013.	<b>62</b>
<b>No.5.</b>	Distribución relativa del personal de enfermería del Hospital Regional Anita Moreno, según experiencia profesional. Los Santos, Febrero, 2013.	<b>63</b>
<b>No.6.</b>	Distribución relativa del personal de enfermería del Hospital Regional Anita Moreno, según situación laboral. Los Santos, Febrero, 2013.	<b>64</b>
<b>No.7.</b>	Distribución relativa del personal de enfermería del Hospital Regional Anita Moreno, según años en el servicio. Los Santos, Febrero, 2013.	<b>65</b>
<b>No.8.</b>	Distribución relativa del personal de enfermería del Hospital Regional Anita Moreno, según turno. Los Santos, Febrero, 2013.	<b>66</b>
<b>No.9.</b>	Distribución relativa del personal de enfermería del Hospital Regional Anita Moreno, según turnos extras. Los Santos, Febrero, 2013.	<b>67</b>
<b>No.10.</b>	Distribución relativa del personal de enfermería del Hospital Regional Anita Moreno, según, si realiza otro trabajo. Los Santos, Febrero, 2013.	<b>68</b>
<b>No.11.</b>	Distribución relativa del personal de enfermería del Hospital Regional Anita Moreno, según presencia de estresores. Los Santos, Febrero, 2013.	<b>69</b>

- No.12.** Personal de Enfermería del Hospital Regional Anita Moreno según presencia de estrategias de afrontamiento. Los Santos, Febrero, 2013. **71**
- No.13.** Personal de Enfermería del Hospital Regional Anita Moreno según presencia de protectores. Los Santos, Febrero, 2013. **72**

## INDICE DE TABLAS

<b>I.</b>	<b>Personal de enfermería del Hospital Regional Anita Moreno, según características socio-laborales. Los Santos, Febrero, 2013.</b>	<b>57</b>
<b>II.</b>	<b>Distribución del personal de enfermería del Hospital Regional Anita Moreno, según Estrategias de Afrontamiento y características Socio Laborales. Los Santos, Febrero, 2013.</b>	<b>74</b>
<b>III.</b>	<b>Distribución del personal de enfermería del Hospital Regional Anita Moreno, según protectores y características socio laborales. Los Santos, Febrero, 2013.</b>	<b>75</b>

## RESUMEN

Se realizó un estudio transversal correlacional mediante un diseño no experimental para identificar los factores de riesgo y protectores de estrés, como también las estrategias de afrontamiento presentes o más utilizadas por personal de enfermería del Hospital Regional Anita Moreno. La población total estuvo constituida por 111 profesionales de los cuales sólo 85 respondieron la encuesta, lo que representó una tasa de respuesta del 76%. De ellos, 32 son enfermeras/os, 50 técnicos de enfermería y 3 asistentes clínicos con una edad media de 45 años. Los datos fueron obtenidos mediante encuestas anónimas sobre datos socio-laborales, existencia de estresores laborales, factores protectores y estrategias de afrontamiento. Para la identificación de los estresores, se utilizó el Cuestionario de Identificación de Estresores estudiado y validado por Vicenta Escribá. Para las estrategias de afrontamiento, se utilizó el Cuestionario de Afrontamiento estudiado y validado por Francisco Cano, basado en Lazarus y Folkman, y para los factores protectores se empleó el Cuestionario de ambiente laboral, estudiado y validado por Alex Ruiz. Para el análisis y presentación de los resultados, se emplearon los programas SPSS20 y Excel. Para la descripción de las características de interés, se emplearon porcentajes. Para la comparación de los grupos y subgrupos, se utilizó el estadístico de independencia Chi Cuadrado para un  $\alpha = 0,05$ . Las diferencias se consideraron significativas para un  $p < 0,05$ . En los casos en que no se cumplía con los supuestos del Test, se utilizó la significación exacta. Los resultados se presentaron mediante tablas y/o gráficos. Los principales resultados indican que la escasez de recursos esenciales es percibido, como el estresor de mayor relevancia; las tres estrategias de afrontamiento, mayormente utilizadas, fueron: el concentrarse en lo que debe hacer a continuación, intentar ver el lado positivo del asunto y tomar precauciones para que no le ocurra de nuevo con independencia del resto de las variables socio-laborales. Los tres protectores o amortiguadores del estrés presentes, en mayor frecuencia, lo fueron el considerar el trabajo que realiza a diario para el desarrollo personal, que la labor que realizan diariamente les permite desarrollar habilidades y destrezas y el uso, en el trabajo, de diferentes medios (reuniones, cartas, memorándums, etc.), para mantener informados de forma clara, correcta y oportuna a los trabajadores con independencia del resto de las variables socio-laborales estudiadas.

**Palabras clave:** Estresores laborales, protectores de estrés, estrategias de afrontamiento.

## ABSTRACT

A cross-correlational study using a non-experimental design was performed to identify risk factors and protectors of stress, such as coping strategies also present or more used by nurses of the Anita Moreno Regional Hospital. The total population consisted of 111 professionals, of whom only 85 answered the survey, representing a response rate of 76%. Of these, 32 are nurses, 50 technicians from nursing and 3 clinical assistants with an average age of 45 years. Data were obtained through anonymous surveys of business partner data, existence of occupational stressors and protective factors and coping strategies. Questionnaire identification of stressors studied and validated by Vicenta Escribá was used for the identification of stressors. Coping questionnaire studied and validated by Francisco Cano, based on Lazarus and Folkman was used to coping strategies and work environment studied and validated by Alex Ruiz questionnaire was used for protective factors. SPSS20 and Excel programs used for the analysis and presentation of results. Percentages were used in the description of the characteristics of interest. The statistic of independence was used for the comparison of the groups and subgroups Chi square for an  $\alpha = 0.05$ . The differences were considered significant for a  $p < 0, 05$ . The exact meaning was used in cases that did not meet the assumptions of the Test. The results were presented using tables and/or graphics. The main results indicate that the scarcity of essential resources is perceived as the most significant stressor; the three coping strategies, mostly used, were: focusing on what they should do, trying to see the positive side of the issue and take precautions, so that it doesn't happen again with independence from the rest of the variables labor partner. The Three guards or cushions presentd great consideration, were to considering the work done daily for personal development, that the daily work allows them to develop abilities and skills, and the use, in the work of different media (meetings, letters, memos, etc.), to keep informed of a clear, correct and timely workers regardless of the rest of the variables studied labor partner.

**Key words:** occupational stressors, stress, coping strategies protectors

# INTRODUCCION



Los factores protectores se definen como aquellas características personales o elementos del ambiente, o la percepción que se tiene sobre ellos, capaces de disminuir los efectos negativos que el proceso de estrés puede tener sobre la salud y el bienestar.

Enfocado, desde esta perspectiva, los factores protectores al aumentar la tolerancia ante los efectos negativos del estrés, disminuirían la vulnerabilidad y la probabilidad de enfermar.

Respecto del lugar de trabajo, la OPS (2000) considera que es un lugar prioritario para la promoción de la salud en el siglo XXI. La salud en el trabajo y los ambientes de trabajo saludables se cuentan entre los bienes más preciados de personas, comunidades y países. Un ambiente de trabajo saludable es esencial, no sólo para lograr la salud de los trabajadores, sino también para mejorar y mantener la productividad, la motivación laboral, el espíritu de trabajo, la satisfacción en el trabajo y la calidad de vida general.

En 1999, el NIOSH (Instituto Nacional de Seguridad y Salud Laboral de Estados Unidos), reconoce como factores protectores en el trabajo, las políticas explícitas de reconocimiento por un trabajo bien hecho, políticas de producción y de administración de recursos humanos que generen las oportunidades de desarrollo de carrera, cultura organizacional que valore al trabajador como individuo y una administración cuyas acciones y decisiones son coherentes con la declaración de valores organizacionales.

El trabajo puede plantearse como una experiencia de vida significativa en donde la persona involucra afectos, emociones, experiencias previas; por tanto, el ambiente laboral y su dinámica de desarrollo puede proporcionar al individuo nuevas experiencias de vida que aumenten o conserven su salud.

Según Daza F.M. (1992): “La salud del profesional de enfermería es un factor indispensable para mantener el equilibrio en su actividad, condición a través de la cual las acciones, actitudes, comportamientos y obligaciones pueden desarrollarse sin tensiones que debiliten o interfieran en los cuidados específicos de enfermería.

Según Parra (2003), los riesgos para la salud relacionados con el trabajo son múltiples, sobre todo por la exposición a factores ambientales, motivo que insta a detectar tales necesidades en las poblaciones, de modo que reciban la atención debida. Tomando en cuenta lo expuesto y partiendo de que la salud involucra no solo un componente físico, sino también uno psicológico y social, la enfermería se inserta en el área laboral, con el fin de integrar estrategias que promuevan la salud en las personas trabajadoras de nuestra sociedad.

A través de esta investigación, se pretende conocer los factores protectores de estrés y los factores de riesgo presentes en el ambiente laboral, desde la percepción del personal de enfermería del Hospital Regional Anita Moreno.

Para realizar el estudio, se utilizó la técnica de encuesta basada en cuatro cuestionarios en donde el primero se refiere a los datos socio-laborales y los otros tres con 30 ítems cada uno con referencia a estresores laborales, estrategias de afrontamiento y protectores o amortiguadores de estrés.

En el primer capítulo, se presenta el marco conceptual; el segundo hace referencia al marco teórico; el tercero al marco metodológico, y en el cuarto la presentación y análisis de los resultados.

Finalmente, se abordan las conclusiones y recomendaciones emanadas de este estudio; además se presenta la bibliografía utilizada.

Se espera que esta investigación sea de beneficio para poner en práctica medidas preventivas en materia de salud laboral, no solo en las instituciones de salud sino también en todas las organizaciones, ya que para mantener la productividad se requiere de un personal colaborador con un alto grado de satisfacción.

**CAPITULO I**  
**MARCO CONCEPTUAL**

### **1.1. Antecedentes y planteamiento del estudio**

La forma de responder de un sujeto al estrés, según Kahn (1970, en Astudillo, Paula 2009), está dada por la interpretación que da a su ambiente, influido a su vez por las variables de personalidad y relaciones interpersonales. Esta definición ha servido para múltiples estudios que involucran la identificación de estresores laborales, las fuentes de estrés y la clasificación de los estresores; no obstante están centrados en qué tiene de nocivo el trabajo, más que sus características beneficiosas.

En una investigación sobre factores protectores de estrés laboral: percepción del personal de enfermería y médicos, Temuco, Chile realizado por Astudillo et. Al. (2009), los resultados revelaron 5 temas centrales en el constructo de los protectores de estrés que se relacionan con: 1) Puesto de trabajo; 2) Jefatura; 3) Ambiente físico; 4) Trabajo en equipo; 5) Ambiente psicosocial.

En estudio realizado por el Departamento de Enfermería de la Universidad de Alcalá, Madrid, en octubre de 2003, se concluyó que los factores de estrés identificados por los profesionales son aquellos relacionados con la organización del trabajo, especialmente la presión asistencial y la falta de personal, junto a los factores relacionados con el sufrimiento, el dolor y el no poder dar apoyo emocional al paciente. Los profesionales con una autopercepción negativa de su bienestar psicológico también perciben mayor estrés.

En otro estudio presentado por La Revista Española de Salud Pública (Madrid Set-Oct 2002) sobre estrategias de afrontamiento ante el estrés y fuentes de recompensa

profesional en médicos especialistas de la comunidad valenciana, se dan a conocer los siguientes resultados: “ Las estrategias de afrontamiento referidas con más frecuencia por los facultativos entrevistados, analizadas de manera general, son las centradas en las emociones y en concreto la desconexión conductual y la búsqueda de apoyo social emocional. Sin embargo, ante factores estresantes puntuales concretos de la práctica diaria, las estrategias más frecuentes son las centradas en el problema. Una parte importante de los médicos entrevistados manifiesta no tener ninguna recompensa laboral. Entre los que sí expresan elementos de recompensa, refieren en primer lugar el salario, seguido de la satisfacción personal por la dedicación a la medicina”.

El Hospital es un campo laboral, donde se le brinda atención a una gran cantidad de pacientes con dolencias de diferentes niveles de complejidad; así mismo, el personal de enfermería se tiene que relacionar con un grupo numeroso de personas como: personal de salud, familiares visitantes y otros; atender principalmente las actividades de atención directa, y otras, que debemos cumplir. En algunas ocasiones, se le asigna doble jornada de trabajo, al igual se le da una comunicación inadecuada. También, deberá encaminarse a los cambios, ante los avances tecnológicos, de personalidades, valores, opiniones, valoración de nuestro trabajo por los jefes, la disponibilidad en cantidad y calidad de los insumos médicos quirúrgicos, equipo o medicamentos y muchos más son las situaciones que causan estrés.

El personal de enfermería que labora en el Hospital Regional Anita Moreno está sometido a situaciones que pudieran causar estrés, como son: la responsabilidad del trabajo, espacio inadecuado o insuficiente para las labores a realizar, exceso de calor, ausencia de personal médico en situaciones de urgencia, ambigüedad en la asignación de las funciones de enfermería, falta de personal para atender adecuadamente el servicio, sobrecarga de trabajo, críticas constantes por parte de otros profesionales de la salud, falta de comunicación entre los compañeros de trabajo sobre los problemas del servicio, información insuficiente o inadecuada con respecto a los pacientes, rotación permanente por diferentes servicios. Tales eventos o condiciones estresantes que confronta este personal, pueden arrojar consecuencias que inciden en el deterioro eminente de su salud, en todas las esferas biopsicosocial, y por ende una degradación del desempeño laboral que afecta al mismo equipo de salud y también al usuario de esta institución.

El personal de enfermería también debe cumplir con las exigencias del hogar, que lo hacen mantener un esfuerzo continuo, sin una reposición adecuada de su capacidad laboral; al no cumplir satisfactoriamente con ambas, puede presentar alteraciones que presumimos están relacionadas con el estrés. Además de las dificultades personales que suelen presentarse como las obligaciones familiares, y los deberes con la pareja. Por otra parte, hay quienes cumplen doble jornada laboral. La doble jornada puede estar generando situaciones estresantes continuas que aumentan el desgaste corporal y producen fatiga, lo mismo que el esfuerzo muscular continuo que requiere las tareas del hogar, puede convertirse en una situación de estrés.

El estrés que es parte de nuestro día a día, y los efectos que este genera entre los trabajadores de salud, son realmente preocupantes, primordialmente porque son seres humanos que trabajan con y para velar por la salud de otros seres humanos; entonces de ahí, la importancia que tiene el conocer la percepción que tiene el personal de enfermería del Hospital Regional A. Moreno en relación con factores protectores, estresores laborales y además las estrategias o mecanismos que utilizan para afrontar dichos estresores.

Schüller Prieto e Isac Pérez (2003), refieren que “algunos estudios han destacado la relación entre variables demográficas y laborales con la aparición de respuestas diferentes a estresores y sobre todo ante los mecanismos de afrontamiento”, por lo que para este estudio se toma en cuenta el perfil sociodemográfico del personal.

Basado en lo anteriormente expuesto, para el abordaje de este estudio se planteó la siguiente interrogante:

**¿Cuáles son los estresores, protectores y las estrategias de afrontamiento para el estrés, que percibe y utiliza el personal de enfermería del Hospital Regional A. Moreno, según perfil sociodemográfico y laboral?**



## **1.2. Justificación**

El estrés relacionado con el trabajo aparece como resultado del desequilibrio mantenido entre las demandas que el ejercicio profesional exige y las capacidades de afrontamiento del trabajador. Una deficiente adecuación entre la persona y su trabajo, los conflictos de rol en el trabajo y fuera de él, y el no tener un nivel razonable de control sobre nuestro propio trabajo y nuestra propia vida, nos puede llevar a un estado de estrés caracterizado por altos niveles de excitación y angustia, y la sensación de no poder afrontar la situación.

Los profesionales de enfermería están particularmente expuestos a factores de riesgo psicosocial que pueden afectar su calidad de vida, y actualmente en el Hospital Regional Anita Moreno de Los Santos, se cuenta con situaciones similares a las expuestas anteriormente; por esta razón se considera importante hacer un estudio para conocer la percepción que tiene el personal de Enfermería de este hospital sobre los factores de riesgo y protectores de estrés en su ambiente laboral, para de esta manera buscar estrategias para mantener este ambiente en óptimas condiciones.

Este estudio es novedoso porque a pesar de que existen muchos estudios sobre el estrés laboral en el personal de enfermería, en ellos se dan a conocer sobre todo los factores de riesgo y sus consecuencias, y este estudio pretende la identificación de estrategias de afrontamiento frente al estrés y la presencia de factores protectores, lo

que permitirá la promoción de medidas preventivas para mantener la salud y el bienestar de los mismos en su ambiente laboral.

El resultado del estudio beneficiará no solo al personal de enfermería sino también a todos los que laboran en este centro hospitalario, ya que les permitirá una mayor comprensión de los aspectos que conforman su realidad en el trabajo, desde sus propias percepciones, como los factores protectores para su salud; además será de utilidad para enfrentar el estrés en otras instituciones de salud, mostrando aspectos positivos del trabajo para orientar de manera objetiva las futuras estrategias regionales de promoción de la salud de los trabajadores, lo que impactará directamente a los usuarios.

Como enfermeras especialistas en salud ocupacional debemos centrarnos en pensar cómo transformar el ambiente laboral hospitalario, de manera que este ambiente y su dinámica de desarrollo puedan proporcionar al personal nuevas experiencias de vida, experiencias de vida significativas que conserven su salud. Los adultos con una vida laboral activa se enfrentan persistentemente a situaciones de estrés; por tanto, las diferencias en las capacidades de cada una de las personas pueden tornarse cada vez más fuertes y positivas para la salud en la medida que logremos plantear, en la naturaleza del ambiente laboral actual, posibilidades externas, recursos protectores de salud para que los trabajadores manejen las situaciones estresantes.

### **1.3. Formulación de hipótesis**

Las hipótesis que orientaron el estudio fueron:

H1: Los estresores están asociados al perfil sociodemográfico y al ambiente laboral.

H2: Los factores protectores del estrés están asociados al perfil sociodemográfico y al ambiente laboral.

H3: Las estrategias de afrontamiento ante situaciones de estrés están asociadas al perfil sociodemográfico y al ambiente laboral.

### **1.4. Objetivos del estudio**

#### **1.4.1. Objetivo General:**

- Analizar los factores de riesgo, protectores y las estrategias de afrontamiento ante el estrés asociados al perfil sociodemográfico y al ambiente laboral del personal de enfermería del Hospital Regional Anita Moreno.

#### **1.4.2. Objetivos Específicos:**

- Identificar los estresores percibidos por el personal de enfermería según el perfil sociodemográfico y laboral.
- Mencionar las estrategias de afrontamiento, ante el estrés, que utiliza el personal de enfermería según el perfil sociodemográfico y laboral.

- Describir los factores protectores, ante el estrés, que utiliza el personal de enfermería según el perfil sociodemográfico y laboral
- Determinar los estresores, protectores y estrategias de afrontamiento, ante el estrés, del personal de enfermería, que están asociados al perfil sociodemográfico y laboral.

**CAPITULO II**  
**MARCO TEÓRICO**

## **2.1. El Estrés y sus generalidades**

### **2.1.1. Antecedentes de estrés**

El estrés era un término usado antiguamente en física para definir el desgaste de los materiales. Quien comenzó a usarlo en el campo de la salud fue el fisiólogo austriaco Hans Selye, en el año 1926. Él empleó esta palabra para designar un mecanismo de defensa natural que el organismo humano activa siempre que percibe algo extraño y amenazador. Como estudiante de medicina, observó que todos los enfermos a quienes estudiaba, indistintamente de su enfermedad propia, presentaban síntomas comunes y generales. Cansancio, pérdida de apetito, baja de peso, astenia, etc. Esto le llamó la atención a Selye, quien lo denominó el “síndrome de estar enfermo”.

### **2.1.2. Definición de estrés**

Para hablar de estrés, se han seleccionado diferentes definiciones de personas que han incursionado en diferentes campos del conocimiento.

Desde 1935, Hans Selye, (considerado padre del estrés) introdujo el concepto de estrés como síndrome o conjunto de reacciones fisiológicas no específicas del

organismo a diferentes agentes nocivos del ambiente de naturaleza física o química.

Según B. Kozier (1996), el estrés es un fenómeno universal, todo el mundo lo sufre.

Ivancevich y Matteson (1992), dicen que: “estrés deriva del griego stringere, que significa provocar tensión. La palabra se utilizó por primera vez probablemente alrededor del siglo XIV.

Ilse Plattner (1990), definió al estrés (stress) como “la reacción no específica del organismo a cualquier exigencia”.

Según Robbins (1994), el estrés “es una condición dinámica donde el individuo se enfrenta a una oportunidad, una limitación o una demanda relacionada con sus deseos y cuyo resultado percibe como algo incierto e importante a la vez.

Según estas definiciones, se puede decir entonces que el estrés es la respuesta del cuerpo a condiciones externas que perturban el equilibrio emocional de la persona y que el resultado fisiológico de este proceso es un deseo de huir de la situación que lo provoca. En esta reacción participan casi todos los órganos y funciones del cuerpo, incluidos el cerebro, los nervios, el corazón, el flujo de sangre, el nivel hormonal, la digestión y la función muscular.

El concepto de estrés es importante porque proporciona una forma de entender a la persona como un ser centralizado que responde en su totalidad (mente, cuerpo y espíritu) a una diversidad de cambios que tienen lugar en su vida cotidiana.

### **2.1.3. Fisiopatología de estrés**

Cuando el ejercicio físico es extenuante, se elevan las hormonas suprarrenales, y hay atrofia del sistema linfático y puede ocasionar úlceras gástricas; al conjunto de estas alteraciones orgánicas el doctor Selye denominó “Estrés Biológico”.

En 1956, Selye consideró que varias enfermedades desconocidas como las cardiacas, la hipertensión arterial y los trastornos emocionales o mentales no era sino el resultado de cambios fisiológicos resultantes de un prolongado estrés en los órganos de choque mencionados y que estas alteraciones podrían estar predeterminadas genéticas o constitucionalmente.

No solo los agentes físicos nocivos actuando directamente sobre el organismo son productores de estrés. Las demandas de carácter social y las amenazas del entorno del individuo que requieren de capacidad de adaptación provocan el trastorno del estrés.

### **2.1.4. Causas de estrés**

(Freeman 1989 En: Flores, 2005) sugiere tres causas de estrés.

1. Estrés carencial o por privación: Se produce cuando hay una pérdida de algún factor indispensable para el bienestar del individuo. Este estrés puede ser producido por factores: Fisiológicos, Psicológicos o sociales.



2. Estrés por exceso: Los cambios o las variaciones de cualquier clase pueden transformar los procesos psicológicos del organismo, al igual que la conducta del individuo.
3. Estrés por intolerancia: Se produce cuando el organismo acciona ante situaciones intolerables y las cuales pueden ser de tipo biológicos, psicológicos y sociales.

#### **2.1.5. Sintomatología**

La persona que presenta estrés atraviesa por una serie de síntomas; los mismos van en cadena y se manifiestan de diferentes formas:

Según B. Kozier (1993): “El estrés puede tener consecuencias físicas, emocionales, sociales y espirituales. Por lo general, afecta a la persona en su totalidad.

Físicamente, el estrés puede amenazar a la homeostasis fisiológica; emocionalmente puede influir en las capacidades de percepción y de resolución de problemas, socialmente puede alterar las relaciones interpersonales de la persona y espiritualmente, el estrés puede poner en juego las propias creencias y valores.

## **2.2. El estrés laboral**

### **2.2.1. Definición de estrés laboral**

La Organización Internacional del Trabajo (OIT, 1996), refiere que “el estrés aparece cuando se presenta un desajuste entre la persona, el puesto de trabajo y la propia organización”, también señala que “Esta enfermedad es un peligro para las economías de los países industrializados y en vías de desarrollo. Reciente la productividad, al afectar la salud física y mental de los trabajadores”.

Si se aplica el concepto de estrés al ámbito del trabajo, este se puede ajustar como un desequilibrio percibido entre las demandas profesionales y la capacidad de la persona para llevarlas a cabo, el cual es generado por una serie de fenómenos que suceden en el organismo del trabajador con la participación de algunos estresores, los cuales pueden llegar hasta afectar la salud del trabajador.

Martínez (2004), define el estrés laboral como “el desajuste entre el individuo y su trabajo, es decir, entre las capacidades y las exigencias del empleo.

Referente a esto, Albando et Al. (2004) , manifiesta que el estrés controlado puede tener efectos positivos, estimulando al individuo a superarse, lo que culminaría en una experiencia gratificante y en competencias profesionales y además señalan que el llamado síndrome de desgaste profesional, comienza cuando el individuo se siente mas indefenso para cambiar la situación a la que se enfrenta, y de acuerdo a Martínez (2004), esto le sucede a las personas para

quienes el trabajo se ha convertido en una fuente continua de estrés, angustia e insatisfacción.

De acuerdo a Ramos (1999), el síndrome de Burnout surge como una respuesta al estrés laboral crónico, que se presenta al trabajar bajo “condiciones difíciles” en contacto directo con usuarios (clientes, pacientes, alumnos, detenidos, etc.) y que tiene consecuencias muy negativas para la persona y para la organización en la que se trabaja.

### **2.2.2. Tipos de estrés laboral**

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

Según Slipack (1996 a), existen dos tipos de estrés laboral:

1. El episódico: es aquel que se presenta momentáneamente, es una situación que no se posterga por mucho tiempo y luego que se enfrenta o resuelve desaparecen todos los síntomas que lo originaron. Un ejemplo de este tipo de estrés es el que se presenta cuando una persona es despedida de su empleo.

2. El crónico: es aquel que se presenta de manera recurrente cuando una persona es sometida a un agente estresor de manera constante, por lo que los síntomas de estrés aparecen cada vez que la situación se presenta y mientras el individuo no evite esa problemática el estrés no desaparecerá. Se puede presentar cuando la persona se encuentra sometida a las siguientes situaciones: ambiente laboral inadecuado, sobrecarga de trabajo, alteración de ritmos biológicos, responsabilidades y decisiones muy importantes, estimulación lenta y monótona y condiciones laborales inadecuadas.

### **2.2.3. Causas de estrés laboral**

Dentro de las organizaciones, son varias las situaciones donde el trabajador está expuesto a diferentes estresores que lo pueden llevar a sufrir estrés laboral: Slipack (1996 b), las describe así:

**Ambiente laboral inadecuado:** aquí aparecen los denominados “estresores ambientales”, como podrían ser: iluminación deficiente, alto nivel de ruido o ruidos intermitentes, excesivo nivel de vibraciones, presencia de contaminantes químicos en la atmósfera, altas o bajas temperaturas, trabajo en altura de alto riesgo, trabajos en instalaciones eléctricas, trabajos en máquinas de alto riesgo (balancines, cizallas, prensas, etc.). Los estresores ambientales exigen al trabajador una doble adaptación física y psicológica.

**Sobrecarga de trabajo:** en esta situación el estrés se produce por una sobre estimulación. Aparecen exigencias psicosensoriales violentas, simultáneas, numerosas, persistentes y variables. Se suele presentar en actividades como las de: controladores aéreos, obreros en cadenas rápidas y complejas, trabajadores sometidos a cambios continuos y abundancia de información, empleados que deben ingresar información a sistemas de computación. El estrés que se genera por sobre estimulación produce tensión nerviosa, fatiga, irritabilidad, crisis de discusión, ansiedad, confusión, embotamiento y desconcentración, entre otros.

**Alteración de los ritmos biológicos:** en este caso se alteraría el ritmo del ciclo circadiano y traería como consecuencia alteración de los constantes biológicos, que provocarían la aparición de estrés. Estos cambios requieren un esfuerzo adaptativo con lo que se genera: Irritabilidad, disminución de la concentración, trastornos en el sueño, fatiga, ansiedad y modificación problemática en las relaciones sociales, conyugales y sexuales. Este caso se podría dar en: trabajadores nocturnos, enfermeras, pilotos de líneas aéreas y azafatas, controladores aéreos, personal sanitario, personal de seguridad, trabajador del transporte, diplomáticos, atletas profesionales.

**Responsabilidades y decisiones muy importantes:** es el estrés que se puede dar en personas que desarrollan tareas jerárquicas muy importantes con un alto grado de responsabilidad como podrían ser aquellas que tengan responsabilidades numerosas y variables, los que desarrollen un trabajo intelectual excesivo, los que se encuentran sometidos a tensión psicológica continua, los que trabajan en áreas

donde exista una alta inseguridad en el trabajo, los que trabajan donde se imponga una alta competitividad, los que trabajan bajo una constante presión para lograr alta eficacia, los que trabajan siempre contra el reloj, los que se deben adaptar permanentemente a situaciones nuevas con datos inestables entre otros.

A los que trabajan en las situaciones antes indicadas pueden padecer estrés acumulando factores de riesgo para su salud y se pueden sentir agotados físicamente, con diversas manifestaciones psicomotoras, trastornos del sueño, disminución del deseo sexual, impaciencia, pérdida de la iniciativa, dificultad en la toma de decisiones, adicciones, etc.

**Estimulación lenta y monótona:** se puede dar en aquellos que trabajan en una cadena de montaje lenta y monótona; en las personas que se tuvieron que jubilar bruscamente; en aquellos que tienen unas vacaciones excesivamente tranquilas, etc. Esto les generará distracción, falta de atención y un posible aumento de accidentes de trabajo.

**Condiciones laborales inadecuadas:** se refiere aquí a las causas de estos en las obras no calificadas, que comprenden: alimentación inadecuada e insuficiente; ausencia de perspectivas de progreso, pocas posibilidades de recreación, inestabilidad laboral por renovación tecnológica.

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

- Factores intrínsecos al propio trabajo
- Factores relacionados con las relaciones interpersonales

- Factores relacionados con el desarrollo de la carrera profesional
- Factores relacionados con la estructura y el clima organizacional

#### **2.2.4. Efectos de estrés laboral**

Según la organización Panamericana de la Salud (2003), son tantos los gastos y pérdidas derivadas por el costo del estrés; aumentan cada año, generalmente determinados por crecientes índices de ausentismo, baja productividad, accidentes profesionales, aumento del lucro cesante, y lo que es más importante, la incidencia de la salud mental y física de los individuos, que si bien podrán ser cuantificados por los gastos en salud, intervienen entre otras situaciones.

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

A continuación se presenta principales efectos negativos del estrés laboral según (Doval et al. 2004):

**Efectos Fisiológicos:** Aumento de la tasa cardíaca, tensión muscular, dificultad para respirar

**Efectos Cognitivos:** Preocupaciones, dificultad para la toma de decisiones, sensación de confusión

**Efectos Motores:** Hablar rápido, temblores, tartamudeo

Los efectos cognitivos y motores son muy importantes cuando se habla de efectos del estrés en los trabajadores, ya que están íntimamente relacionados y podría decirse que muchas veces estos efectos se presentan en forma simultánea, ya que una persona preocupada puede presentar signos como temblores en las manos o hablar muy rápido; también la dificultad para la toma de decisiones y la sensación de confusión, pueden presentar características como tartamudeo o voz entrecortada.

#### **2.2.5. Efectos del estrés laboral sobre la organización**

Según Villalobos (1999), cada persona que sufre de estrés está pagando un alto precio por su salud personal, pero también paga un alto costo la empresa para la cual trabaja, trayendo como consecuencia:

- Absentismo.
- Rotación o fluctuación del personal.
- Disminución del rendimiento físico.

Las empresas deben ser conscientes de que los miembros de su organización son seres humanos que sienten, sufren enfermedades y tienen un límite, por lo que debe de ponerse atención especial a sus demandas e insatisfacciones, ya que esto



permitirá mejorar el clima organizacional y esto llevará a obtener mejores resultados en el aspecto social y económico.

Un trabajador al que se le cumplen sus demandas da lo mejor de sí en su trabajo, es responsable de sus actos y trabaja por mejorar las condiciones de la organización, por lo que siempre debe de buscarse la satisfacción de los trabajadores, así como promover iniciativas encaminadas al logro de la misma.

#### **2.2.6. Estrés laboral en enfermería**

Daza, F. M. (2002), refiere que “El estrés es uno de los riesgos laborales más importantes en el personal de enfermería, junto a los riesgos físicos, químicos y biológicos”. Uno de los grupos más afectados es el del personal de enfermería que está expuesto a factores de riesgo relacionados con el trabajo, dado que el ejercicio profesional está orientado al servicio directo (trato con otras personas), es de vital importancia determinar las causas del síndrome, corregir y prevenir los efectos negativos con el fin de optimizar el ejercicio profesional.

El personal de enfermería está sometido a múltiples factores estresantes tanto de carácter organizacional como propios de la tarea que ha de realizar; estas características hacen que tengan una incidencia relativamente alta en esta profesión.

### **2.3. Protectores de estrés laboral**

Citados en investigación sobre Protectores de estrés laboral: percepción del personal de enfermería y médicos, Temuco, Chile: 2009

#### **2.3.1. En el puesto de trabajo**

Las funciones deben estar claramente definidas y demarcadas con un perfil concreto, en donde cada trabajador sabe exactamente lo que le corresponde hacer. El hecho de tener cierta libertad de decisión, o sea de resolver, intervenir y tomar decisiones, se considera factores protectores significativos.

#### **2.3.2. En la Jefatura**

Los jefes deben asumir sus responsabilidades de guía, de directriz; deben estar comprometidos con su tarea y con los funcionarios. Es necesario aplanar las relaciones, no un jefe en la cúspide sino un jefe más participativo y con una comunicación directa, de persona a persona por sobre las cartas u oficios. Según otros estudios, una jefatura debe poder descansar en las capacidades de sus funcionarios. Por otra parte, es necesario que los trabajadores perciban que su jefe saldrá en su defensa, que no están solos, sentir su respaldo.

### **2.3.3. En el ambiente físico**

Entre algunos elementos protectores de estrés en el ambiente físico, están la posibilidad de salir a un patio, a la calle o simplemente mirar el paisaje fuera del recinto de trabajo a través de una ventana, lo que puede percibirse como un elemento de relajación, distracción, un escenario que rompe la rutina, que da la posibilidad de pensar en otras cosas. Es importante contar con equipamiento funcional, óptimo y con un sistema de mantenimiento: sillas cómodas, camillas funcionales, colchones nuevos. El apoyo tecnológico es considerado un buen soporte para el control de la evolución del paciente y en el manejo del tratamiento. Un espacio de privacidad surge no como una idea más allá de ser un aporte para el descanso sino como un lugar para multiplicidad de actividades tales como: tomar decisiones de equipo, conversaciones con la familia de los pacientes, evaluación de personal.

### **2.3.4. En el trabajo en equipo.**

Algunos relatos revelan que la confianza en el conocimiento de los miembros del equipo, es un elemento esencial, da la seguridad de que el compañero tiene la prudencia y el discernimiento para enfrentar situaciones críticas. Esto se encuentra muy relacionado con el sentido de pertenencia al equipo de trabajo, ya que se experimenta un sentimiento de ayuda y lucha ante las contingencias; los trabajadores saben que no están solos, los une el compromiso y la responsabilidad de cumplir los objetivos

institucionales unidos. Necesitan de la certeza de contar con un grupo humano que responda y que piense en máximos valores, es decir, no sólo cumplir con lo que corresponde, sino que pensar siempre en hacer la tarea con excelencia, transmiten expectativas de alto rendimiento Además, en la medida que se comparte un problema, con el conocimiento conjunto se da una mejor solución.

#### **2.3.5. En el ambiente psicosocial.**

Ambiente psicosocial se llama a las relaciones de las personas entre sí, y las relaciones de las personas y su ambiente social al interior de la unidad de trabajo en coherencia con una visión integral de los derechos de las personas; por tanto, el respeto y el lenguaje se constituyen en elementos trascendentes como protectores ante el estrés. Un ambiente de buen humor, agradable, entretenido, hace más livianas las situaciones de estrés, lo que se une a un trato amigable y cordial, dando una mayor autenticidad y sinceridad en las relaciones.

Crear situaciones de contacto, de cercanía con los otros miembros del equipo, constituye instancias en que las personas se muestran tal como son. Buscar momentos de camaradería es compartir con todos los funcionarios, es compartir vivencias fuera de las situaciones de trabajo.

Compartir con todos los funcionarios fuera del horario de trabajo tiene que ver con crear escenarios que den la posibilidad de compartir, conversar

otros temas, disfrutar juntos algún paseo, celebrar el día del médico, de la enfermera, el día del auxiliar. La visión de familia del equipo de trabajo, una familia con conflictos, avenencias, pero unidos, ligados sentimentalmente, denota que las vivencias laborales implican compartir experiencias críticas, solucionar problemas en conjunto, se logra una mayor cercanía con los compañeros de trabajo. Años de ser miembros de un equipo de trabajo implica crecer y ser guiado, para posteriormente orientar y guiar a los trabajadores más jóvenes. Se crean vínculos afectivos fuertes, hay intimidad, en donde se comparten muchas horas de vida.

## **2.4. Factores que generan estrés en el área hospitalaria**

### **2.4.1. Factores psicosociales**

Según Reynaldo Alonso (2008), algunos de los principales factores psicosociales que con notable frecuencia condicionan la presencia de estrés son:

#### **2.4.1.1. Desempeño profesional**

- Trabajo de alto grado de dificultad.
- Trabajo con gran demanda de atención.
- Actividades de gran responsabilidad.

- Funciones contradictorias.
- Creatividad e iniciativa restringidas.
- Exigencia de decisiones complejas.
- Cambios tecnológicos intempestivos.
- Ausencia de plan de vida laboral.
- Amenazas de demandas laborales.

#### **2.4.1.2. Dirección**

- Liderazgo inadecuado.
- Mala utilización de las habilidades del trabajador.
- Mala delegación de responsabilidades.
- Relaciones laborales ambivalentes.
- Manipulación o coacción del trabajador.
- Motivación deficiente.
- Falta de capacitación y desarrollo del personal
- Carencia de reconocimiento.
- Ausencia de incentivos.
- Remuneración no equitativa.
- Promociones laborales aleatorias.

#### **2.4.1.3. Organización y función**

- Prácticas administrativas inapropiadas.
- Atribuciones ambiguas.
- Desinformación y rumores.
- Conflicto de autoridad.
- Trabajo burocrático.
- Planeación deficiente.
- Supervisión punitiva.

#### **2.4.1.4. Tareas y actividades**

- Cargas de trabajo excesivas.
- Autonomía laboral deficiente.
- Ritmo de trabajo apresurado.
- Exigencias excesivas de desempeño.
- Actividades laborales múltiples.
- Rutinas de trabajo obsesivo.
- Competencia excesiva, desleal o destructiva.
- Trabajo monótono o rutinario.
- Poca satisfacción laboral.

#### **2.4.1.5. Medio ambiente de Trabajo**

- Condiciones físicas laborales inadecuadas.
- Espacio físico restringido.
- Exposición a riesgo físico constante.
- Ambiente laboral conflictivo.
- Menosprecio o desprecio al trabajador.
- Trabajo no solidario.

#### **2.4.1.6. Jornada laboral**

- Rotación de turnos.
- Jornadas de trabajo excesivas.
- Duración indefinida de la jornada.
- Actividad física corporal excesiva.

#### **2.4.1.7. Carga de trabajo mental**

Según Szekely (1975 en: Lucas Santos, (2006)), la carga mental o cognitiva responde a "un estado de movilización general del operador humano como resultado del cumplimiento de una tarea que exige el tratamiento de información". La carga mental refleja el coste humano de este tipo de trabajo.



La carga mental se refiere, según esta definición, al grado de procesamiento de información que realiza una persona para desarrollar su tarea. Cada vez más, el trabajo, con la aplicación de las nuevas tecnologías, impone al trabajador elevadas exigencias en sus capacidades de procesar información.

El trabajo implica a menudo la recogida e integración rápida de una serie de informaciones con el fin de emitir, en cada momento, la respuesta más adecuada a las exigencias de la tarea. El sistema humano para procesar información tiene unas capacidades finitas, por lo que las exigencias de la tarea pueden acercarse mucho e incluso sobrepasar la capacidad individual de respuesta. Si esta situación se da de manera puntual, la persona puede llegar a adaptarse a ella, pero, si por el contrario, el trabajo exige continuamente un grado de esfuerzo elevado, puede llegar a una situación de fatiga capaz de alterar el equilibrio de salud de los individuos.

Paralelamente a este concepto de tratamiento de la información como generador de una situación de carga mental, hay que considerar que, además de los aspectos que se refieren a la propia tarea, deben tenerse en cuenta otras variables, de tipo organizativo, que pueden facilitar o por el contrario dificultar esta tarea.

Las características del medio socio- profesional- hospitalario son predominantes en la aparición de la carga mental debida al trabajo: la organización del trabajo, la creciente complejidad de las técnicas médicas y los problemas jerárquicos son frecuentemente origen de carga mental para el personal sanitario. En el trabajo hospitalario interviene además otra variable, que en este caso hace referencia tanto al trabajo en sí como a la organización del mismo; nos referimos al trabajo nocturno. El hecho de trabajar de noche tiene una serie de consecuencias sobre el equilibrio de las personas, pudiendo provocar alteraciones a distintos niveles: físico, psíquico y social.

## **2.5. Manejo del estrés en el área laboral**

La conclusión de una publicación del NIOSH (2008), sobre Exposición al estrés, riesgos ocupacionales en los hospitales, señala que “Desde hace tiempo, los trabajos en el sector de la salud han demostrado ser sumamente estresantes y se han asociado a altas tasas de tensión emocional en comparación con otras profesiones. Los trabajadores del área de la salud están expuestos a una cantidad de factores estresantes, que varían desde la carga de trabajo, la presión del tiempo y la falta de claridad en las funciones al enfrentarse a enfermedades infecciosas y pacientes enfermos, complicados

y sin esperanzas. Dichos factores estresantes pueden causar síntomas psicológicos y físicos, ausentismo, renuncia del personal y errores médicos. Sin embargo, la literatura científica pone énfasis tanto en las intervenciones organizacionales como en las que se enfocan en los trabajadores como maneras de reducir el estrés en los trabajadores de salud. Aunque se prefieren las intervenciones organizacionales (debido a que abordan la raíz del estrés), aquellas que combinan los componentes de la organización y de los trabajadores son más atractivas, pues ofrecen tanto una prevención a largo plazo como una solución a corto plazo”.

#### **2.5.1. Formas de manejar el estrés en el área hospitalaria**

El estrés forma parte de la vida diaria; por tal motivo, es importante conocer las diferentes manifestaciones clínicas del estrés laboral para poder instaurar a tiempo medidas que controlen estas respuestas al cambio.

#### **2.5.2. Estrategias de afrontamiento ante el estrés en enfermeras.**

Mary Naranjo Ordonio (2007), refiere que los profesionales de enfermería pueden controlar el estrés mediante la utilización de algunas técnicas como son:

Aprender a reconocer la presencia de estrés. Las primeras señales incluyen tensión en los hombros y cuello, o haciendo puños con sus manos. Póngase al corriente sobre sus sentimientos de estar abrumado de cansancio, de sus explosiones de cólera y de las dolencias físicas.

Cuando esté al corriente de sus reacciones ante el estrés determine cuándo se producen las reacciones.

Cuando esté al corriente del estrés y de cuando se producen las reacciones, el siguiente paso es escoger una forma de enfrentarse al estrés y al mismo tiempo cambiar las reacciones al estrés, es la mejor forma.

Para afrontar el estrés se pueden seguir las siguientes recomendaciones:

- Trata de ver las tareas y los contratiempos como desafíos que te permitirán crecer y no como situaciones amenazadoras.
- Aprende y habitúate a medir tus capacidades, y no te violentes intentando hacer algo más allá de tus posibilidades.
- Intenta extraer lo positivo de los sucesos negativos.
- Cuando una tarea no avanza realiza otra o haz una pausa, y si puedes sal del lugar donde te encuentras.
- Tome descansos frecuentes de 5 minutos, haga ejercicios de estiramiento y relajación, practicando respiraciones profundas.

No existe una formula sencilla e infalible que pueda “curar” el estrés, pero se requieren de acciones diversas que permitan reducir las situaciones de sobrecarga; para ello puede ser necesario “reaprender” a realizar las tareas cotidianas de trabajo y programar las actividades para que no se acumulen.

### **2.5.3. Medidas preventivas de estrés laboral.**

Para realizar un buen trabajo, libre de estrés, es necesario seguir algunas recomendaciones esenciales; entre ellas se mencionan las señaladas por Luz del Alba Dirociéor (2009):

- No se preocupe acerca de las cosas que usted no puede controlar.
- Haga algo acerca de las cosas que sí puede controlar.
- Aprenda a controlar su cuerpo y la mente, por medio de ejercicio de relajación y de respiración.
- Organice el tiempo para que pueda realizar todas las actividades sin apresurarse.
- Trate de ver un cambio como un desafío positivo, no como una amenaza.

- Realice durante sus tiempos libres actividades de recreación y descanso (trate de no llevar trabajo a casa, mejor disfrute de estos ratos con sus familiares o amigos).
- Fíjese metas realistas en su casa y en el trabajo.
- Antes de realizar presentaciones en público, respire profundo y mantenga la seguridad en sí mismo.
- Pídale ayuda a sus amistades, familiares o profesionales.
- Esfuércese por resolver los conflictos con otras personas.

#### **2.5.4. Medidas preventivas del estrés para el personal de enfermería.**

Según B. Kozier (1,993) “Las enfermeras, al igual que los clientes, están expuestos a sufrir de ansiedad y crisis. En los últimos años, se ha ido prestando más atención a la experiencia del estrés ocupacional que sufren los profesionales de enfermería. La práctica profesional de la enfermería implica muchos factores estresantes relacionados con los clientes como con el entorno laboral”.

#### **2.5.4.1. Recomendaciones para las enfermeras**

Milton Terris (1992), menciona las siguientes recomendaciones:

**Vida sana:** dormir lo suficiente, guardar una dieta equilibrada y hacer ejercicio regularmente.

**Conciencia de sí mismas:** reconocer las señales del estrés en sí mismas. Identificar los pensamientos, sentimientos y comportamientos que muestra cada una cuando está bajo estrés

**Estrategias para salir adelante:** aprender técnicas de relajación eficaces, pensar de manera positiva, establecer prioridades y fijar límites y desarrollar el sentido del humor.

**Apoyo:** compartir las preocupaciones con miembros de la familia, compañeros de trabajo y amigos capaces de sentir como usted. Si fuera necesario, buscar asesoramiento profesional.

**Satisfacción en el trabajo:** saber qué tipo de entorno de trabajo le gusta a usted, y buscarlo.

**Limite el tabaco y los medicamentos (drogas):** disminuya el consumo de alcohol y de tabaco.

#### **2.5.4.2. Recomendaciones para las organizaciones de atención de salud.**

El estrés es un problema no solo del trabajador, sino también de la organización por lo cual, según La Dirección General de Empleo y Asuntos Sociales de la Comisión Europea en documento sobre Seguridad y salud en el trabajo (1999), es recomendable que realice acciones en beneficio de sus empleados referente a:

**Horarios de trabajo.** Diseñar horarios de trabajo para que no entren en conflicto con las exigencias y responsabilidades no relacionadas con el trabajo. Los horarios de los turnos rotatorios deberían ser estables y predecibles, con una rotación que vaya en sentido mañana - tarde – noche

**Participación/control.** Permitir que los trabajadores tomen parte en las decisiones o actuaciones que afecten a sus puestos de trabajo.

**Carga de trabajo.** Asegurarse de que las tareas sean compatibles con las capacidades y los recursos del trabajador, y prever un tiempo de recuperación en el caso de tareas especialmente arduas, físicas o mentales



**Contenido.** Diseñar las tareas para que tengan sentido, estimulen, den un sentimiento de satisfacción y la oportunidad de poner en práctica los conocimientos

**Roles.** Definir claramente los roles y las responsabilidades en el trabajo

**Entorno social.** Brindar oportunidades de interacción social, incluidos el apoyo social y emocional y la ayuda mutua entre compañeros de trabajo

**Futuro.** Evitar la ambigüedad en cuestiones como la seguridad del empleo y el desarrollo de la carrera; potenciar el aprendizaje permanente.

**CAPITULO III**  
**METODOLOGÍA**

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

Se trata de un estudio transversal correlacional mediante un diseño no experimental.

#### **3.1. Área de estudio**

Departamento de Enfermería del Hospital Regional Anita Moreno de Los Santos.

El Hospital Regional Anita Moreno se encuentra ubicado en la provincia de Los Santos, en La Villa de Los Santos, vía carretera nacional. Es un hospital categorizado como de segundo nivel de atención, según categoría establecida por el Ministerio de Salud; por el número de camas disponibles se puede clasificar como mediano; por su construcción, en horizontal; y por su ámbito de acción, es Regional.

Este hospital brinda los servicios especializados de Medicina Interna con sus subespecialidades y Psiquiatría; además está destinado a la atención integral de pacientes, brinda servicios de internación, provee servicios de consulta ambulatoria y de urgencia a pacientes asegurados y no asegurados de las provincias centrales. Cuenta con dos salas de hospitalización en medicina, una para mujeres y otra

para varones con una capacidad de 20 y 30 camas respectivamente y una unidad de cuidados intensivos de medicina con siete camas. En el área de psiquiatría existe para hospitalización dos pabellones, uno para mujeres con 48 pacientes y otro para varones con 58 pacientes; también cuenta con una sala de ingreso con 15 camas. Cuenta con 232 camas; para el mes de febrero existía 6,496 camas días disponibles, 4,403 camas días utilizadas, con 186 admisiones, 185 egresos, 8 defunciones, con 1,881 días de estancia, con un porcentaje de ocupación de 67.78% y un promedio de días de estancia de 0.79.

Las especialidades que ofrece son: medicina interna, neurología, neumología, dermatología, infectología, endocrinología, hematología, psiquiatría, reumatología, cardiología, gastroenterología, además cuenta con servicios de apoyo tales como atención de urgencia, radiología, farmacia, laboratorio, fisioterapia, electroencefalograma, electrocardiograma, nutrición, psicología endoscopia y cirugía menor.

El Departamento de Enfermería cuenta con 53 enfermeras (49 de sexo femenino y 4 de sexo masculino), 21 enfermeras son especialistas en diversas áreas y el resto son generales, 78 técnicos (55 femeninas y 23 masculinos) y 4 asistentes (2 femeninas y 2 masculinos). Existe déficit en la dotación del personal de enfermería que se cubre con jornadas extraordinarias.

### **3.2. Población y muestra**

La población correspondió a 111 trabajadores del departamento de enfermería que laboran en el Hospital Regional Anita Moreno de Los Santos y que cumplieron con los criterios establecidos para el estudio. No se aplicó ningún diseño de muestreo, pues el estudio fue censal. Sólo 85 funcionarios participaron de la investigación, lo que representó una tasa de respuesta del 76%. De ellos, 32 son enfermeras(os), 50 técnicos(as) y 3 asistentes.

### **3.1. Variables**

Las variables de interés para el estudio fueron:

- **Laborales:** Profesión, antigüedad en la profesión, antigüedad en el servicio, turno de trabajo y tipo de contrato.
- **Sociodemográficas:** edad, sexo, hijos, y si tiene o no pareja.
- **Factores de riesgo y factores protectores del estrés.**
- **Estrategias de Afrontamiento**

### **3.1.1. Descripción de variables**

#### **Profesión**

**Definición Conceptual:** Empleo, oficio o actividad que se realiza habitualmente a cambio de un salario.

**Definición Operacional:** Cargo, declarado el encuestado, que desempeñan al momento de la aplicación de la encuesta.

#### **Años de antigüedad en la profesión**

**Definición Conceptual:** Tiempo transcurrido desde el día en que se obtiene un título.

**Definición Operacional:** Años declarado el encuestado, que tienen de haber obtenido su título.

#### **Años de antigüedad en el servicio**

**Definición Conceptual:** Periodo continuado durante el cual una persona ha realizado un trabajo o actividad.

**Definición Operacional:** Años de servicio, declarado el encuestado, en la sala o departamento donde laboran al momento de la aplicación del instrumento.

### **Turno de trabajo**

**Definición Conceptual:** Orden en que van sucediéndose o alternándose las personas para realizar una tarea.

**Definición Operacional:** Jornada laboral, declarado el encuestado, de seis u ocho horas rotativas según el área de trabajo y de seis u ocho horas en turno diurno que realizan los encuestados.

### **Tipo de contrato**

**Definición Conceptual:** Es el acuerdo entre el empresario y el trabajador, en el que se detallan las condiciones en las que un trabajador se compromete a realizar un determinado trabajo por cuenta del empresario y bajo su dirección, a cambio de una retribución o sueldo, que puede ser temporal o por tiempo indefinido.

**Definición Operacional:** Nombramiento permanente o de contrato, declarado el encuestado, que tiene el personal al momento de la aplicación de la encuesta.

### **Edad**

**Definición Conceptual:** Tiempo transcurrido a partir del nacimiento de un individuo.

**Definición Operacional:** Años de vida, declarado el encuestado, que tiene el personal al momento de la aplicación del instrumento.

### **Sexo**

**Definición Conceptual:** Es un proceso de combinación y mezcla de rasgos genéticos a menudo dando por resultado la especialización de organismos en variedades femenina y masculina.

**Definición Operacional:** Sexo, declarado el encuestado, femenino o masculino.

### **Hijo**

**Definición Conceptual:** Persona, respecto de su padre o de su madre.

**Definición Operacional:** Número de hijos declarado el encuestado.

### **Pareja**

**Definición Conceptual:** Aquella persona a la cual se ha elegido y con la cual se decidió compartir la vida, afectivamente hablando.

**Definición Operacional:** Compañera (o) que indican tener los encuestados.

### **Factor protector**

**Definición Conceptual:** Algo que puede disminuir la probabilidad de contraer cierta enfermedad.

**Definición Operacional:** todo lo positivo que perciben los encuestados en su ambiente laboral que evita que se sientan estresados identificados a través del Cuestionario de ambiente laboral estudiado y validado por Alex Ruiz.



### **Factor de riesgo**

**Definición Conceptual:** Es toda circunstancia o situación que aumenta las probabilidades de una persona de contraer una enfermedad o cualquier otro problema de salud.

**Definición Operacional:** Todo lo negativo que perciben los encuestados en su ambiente laboral que les puede ocasionar estrés identificados por el Cuestionario de Identificación de Estresores estudiado y validado por Vicenta Escribá.

### **Estrategia de Afrontamiento**

**Definición Conceptual:** acciones utilizadas por las personas para prevenir o hacerle frente a situaciones que generan estrés.

**Definición Operacional:** acciones señaladas por los encuestados para afrontar el estrés, identificadas por el Cuestionario de Afrontamiento estudiado y validado por Francisco Cano, basado en Lazarus y Folkman.

### **3.2. Criterios de selección de los sujetos de estudio**

**-Inclusión:** Enfermeras, Técnicos y Asistentes en Enfermería que laboran en El Hospital Anita Moreno en las diferentes salas y departamentos, que tengan seis meses y más de laborar en la

institución, que no estén de vacaciones, ni de licencia y que admitan participar de la investigación.

**-Exclusión:** Enfermeras, Técnicos y Asistentes en Enfermería que laboran en El Hospital Anita Moreno en las diferentes salas y departamentos, que tengan menos de seis meses de laborar en la institución, los que estén de vacaciones, de licencia y que no admitan participar de la investigación.

### **3.3. Técnicas e instrumentos**

Cuestionario de Identificación de Estresores estudiados y validados por Vicenta Escribá (1998), se modifica en 30 ítems a los que se contesta: “nunca”,1; “algunas veces”, 2; “a menudo”, 3; “siempre”, 4. Según un formato de escala de Likert (4).

Cuestionario de Afrontamiento estudiados y validado por Francisco Cano (2006), modificado a 30 ítems, basado en Lazarus y Folkman, con los que se pretende medir las diferentes estrategias de afrontamiento utilizadas ante situaciones estresantes. Se debe contestar entre: “nunca”,1; “algunas veces”, 2; “a menudo”, 3; “siempre”,4; además de éstos, aparece un ítem abierto en el que pueden expresar otros medios de afrontamiento.

Cuestionario de protectores o amortiguadores de estrés con 30 ítems extraídos del cuestionario de ambiente laboral estudiado y validado

por Alex Ruiz (2009), a los que se contesta “De Acuerdo”, A; “indeciso”, I; “En Desacuerdo”, D.

Se solicitó la autorización respectiva para la aplicación de los tres cuestionarios en este estudio. (ANEXO 5)

### **3.4. Procedimiento**

Elaboración del instrumento con su respectivo instructivo para el llenado del mismo, previo a su aplicación en el área de estudio, se solicitó la autorización respectiva, mediante nota dirigida a la directora médico, a la enfermera jefe y la jefa del departamento de recursos humanos del hospital objeto de estudio. La solicitud incluyó:

- Una carta de presentación explicando el objeto del estudio, garantizando el anonimato y la confidencialidad de la información.(ANEXO 1)
- Una hoja de datos socio laborales (ANEXO 2).
- Un cuestionario de identificación de estresores laborales (ANEXO 3).
- Un cuestionario de estrategias de afrontamiento (ANEXO 4).
- Un cuestionario de protectores o amortiguadores de estrés (ANEXO 5).
- Autorización para la utilización de los cuestionarios (ANEXO 6).
- Certificación de la revisión por un profesor de español.

La recogida se realizó con la colaboración de las enfermeras encargadas de cada sala o departamento, dejando un plazo de 15 días para su llenado y entrega.

### **3.5. Plan de tabulación y análisis**

Una vez obtenida la información, se elaboró una base de datos en el programa Excel que luego se procesó en el programa SPSS 20. Para la descripción de las características de interés se emplearon porcentajes. Para la comparación de los grupos y subgrupos, se utilizó el estadístico de independencia Chi Cuadrado para un  $\alpha = 0,05$ . Las diferencias se consideraron significativas para un  $p < 0,05$ . En los casos en que no se cumplía con los supuestos se utilizó la significación exacta. Los resultados se presentaron mediante tablas y/o gráficos. Se analizaron sólo los tres estresores, estrategias de afrontamiento y protectores de mayor presencia en los trabajadores (frecuencias mayores al 50%).

CAPITULO IV  
PRESENTACIÓN Y  
ANÁLISIS DE  
RESULTADOS

ANÁLISIS E  
INTERPRETACIÓN DE  
LOS RESULTADOS

#### 4.1. ANÁLISIS E INTERPRETACIÓN DE LOS RESULTADOS

##### Análisis Univariado

**Tabla I. PERSONAL DE ENFERMERÍA DEL HOSPITAL REGIONAL ANITA MORENO, SEGÚN CARACTERÍSTICAS SOCIO-LABORALES. LOS SANTOS, FEBRERO, 2013.**

Característica	Respuesta	Frecuencia	%
Sexo	Femenino	65	76
	Masculino	15	18
	NC	5	6
Estado Civil	Casado	41	48
	Soltero	17	20
	Unido	24	28
	Divorciado	2	2
	NC	1	1
Hijos	Si	75	88
	No	10	12
Categoría Profesional	Enfermero(a)	32	38
	Técnico en Enfermería	50	59
	Asistente Clínico	3	4
Experiencia Profesional	< 3 Años	7	8
	3-10 Años	16	19
	11-25 Años	22	26
	>25 Años	38	45
	NC	2	2
Situación Laboral	Contrato	4	5
	Permanente	79	93
	NC	2	2
Tiempo en el Servicio	< 1 AÑO	4	5
	1-5 AÑOS	20	24
	6-10 AÑOS	6	7
	11-15 AÑOS	15	18
	16-20 AÑOS	6	7
	>25 AÑOS	30	35
	NC	4	5
Turno	Fijo	40	47
	Rotativo	45	53
Turnos Extras	Si	49	58
	No	35	41
	NC	1	1
Otro Trabajo	Si	24	28
	No	57	67
	NC	4	5

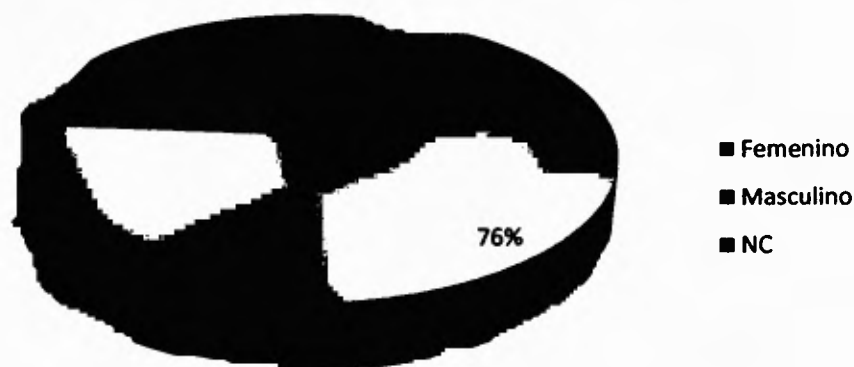
Fuente: Encuesta aplicada a Personal De Enfermería del Hospital Regional Anita Moreno. Los Santos, Febrero, 2013.

El grupo de profesionales en estudio se caracterizan por tener una edad promedio de 45 años, en su mayoría mujeres (76%), casados(as) (48%), con hijos (88%), Técnicos en Enfermería(59%), con más de 25 años de experiencia profesional (45%) y de servicio (35%), permanentes (93%), que realizan turnos rotativos (53%) y turnos extras (58%) y que no realizan otro trabajo que el actual (67%) (Tabla1).



**Gráfico 1. DISTRIBUCIÓN RELATIVA DEL PERSONAL DE ENFERMERIA DEL HOSPITAL REGIONAL ANITA MORENO, SEGÚN SEXO. LOS LOS SANTOS, FEBRERO, 2013.**

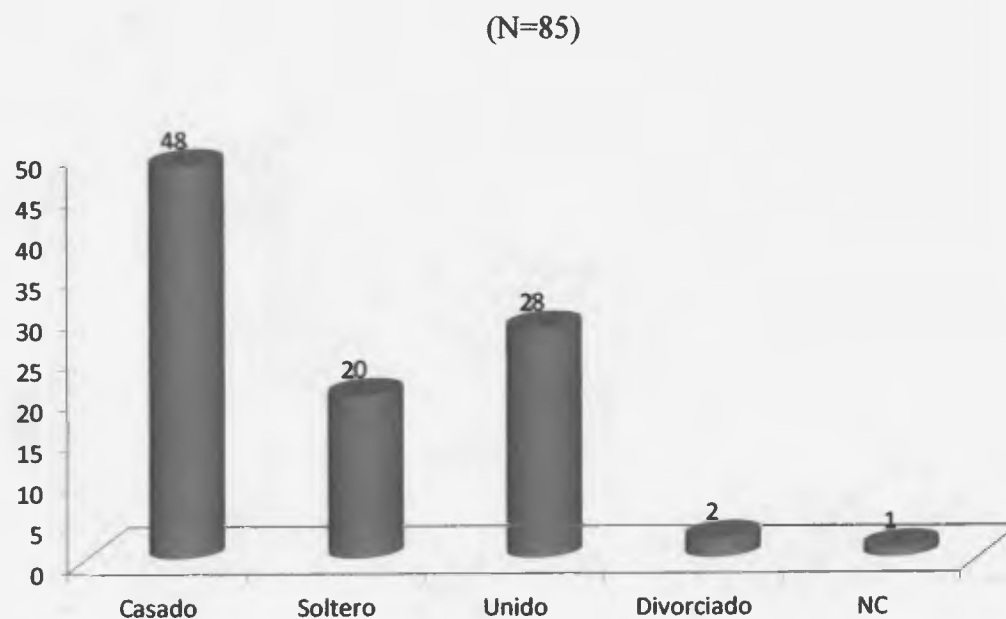
(N=85)



Fuente: Encuesta aplicada a Personal De Enfermería del Hospital Regional Anita Moreno. Los Santos, Febrero, 2013.

El sexo femenino predomina dentro del grupo de estudio (76%). Cabe destacar que, desde sus inicios, el ejercicio de la profesión de enfermería ha sido ejercido, tradicionalmente, por las mujeres (Gráfico 1).

**Gráfico 2. DISTRIBUCIÓN RELATIVA DEL PERSONAL DE ENFERMERÍA DEL HOSPITAL REGIONAL ANITA MORENO, SEGÚN ESTADO CIVIL, LOS SANTOS, FEBRERO 2013.**



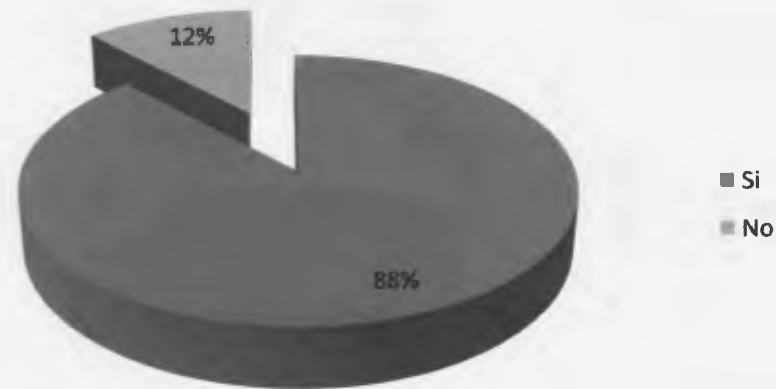
Fuente: Encuesta aplicada a Personal De Enfermería del Hospital Regional Anita Moreno. Los Santos, Febrero, 2013.

El 48% de los encuestados está casado, el 20% soltero, el 28% unido, el 2% divorciado (Gráfico 2).

Una buena red de apoyo social ejerce una función recíproca entre sí que pueden considerarse como significativas, como sería la familia, los hijos, el esposo(a), ya que permite la comunicación y bienestar de las personas, por lo tanto el estar casado o unido puede representar un factor protector para trastornos psicológicos como el estrés.

**Gráfico 3. DISTRIBUCIÓN RELATIVA DEL PERSONAL DE ENFERMERÍA DEL HOSPITAL REGIONAL ANITA MORENO, SEGÚN, SI TIENE HIJOS O NO. LOS SANTOS, FEBRERO, 2013.**

(N=85)

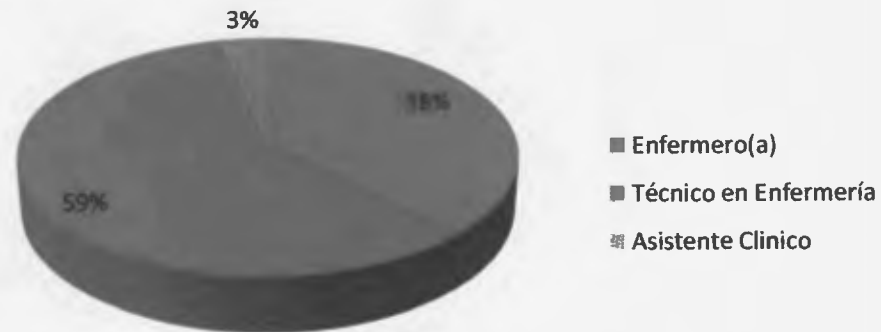


Fuente: Encuesta aplicada a Personal De Enfermería del Hospital Regional Anita Moreno. Los Santos, Febrero, 2013.

El 88% del personal, son padres de familia (Gráfico 3). Cuando se tiene una familia se intercambia afecto, valores y se otorga protección, esto permite enfrentar problemas que se presentan, con mayor serenidad; por lo que la familia puede considerarse como un factor protector.

**Gráfico 4.** DISTRIBUCIÓN RELATIVA DEL PERSONAL DE ENFERMERÍA DEL HOSPITAL REGIONAL ANITA MORENO, SEGÚN CATEGORÍA PROFESIONAL. LOS SANTOS, FEBRERO 2013.

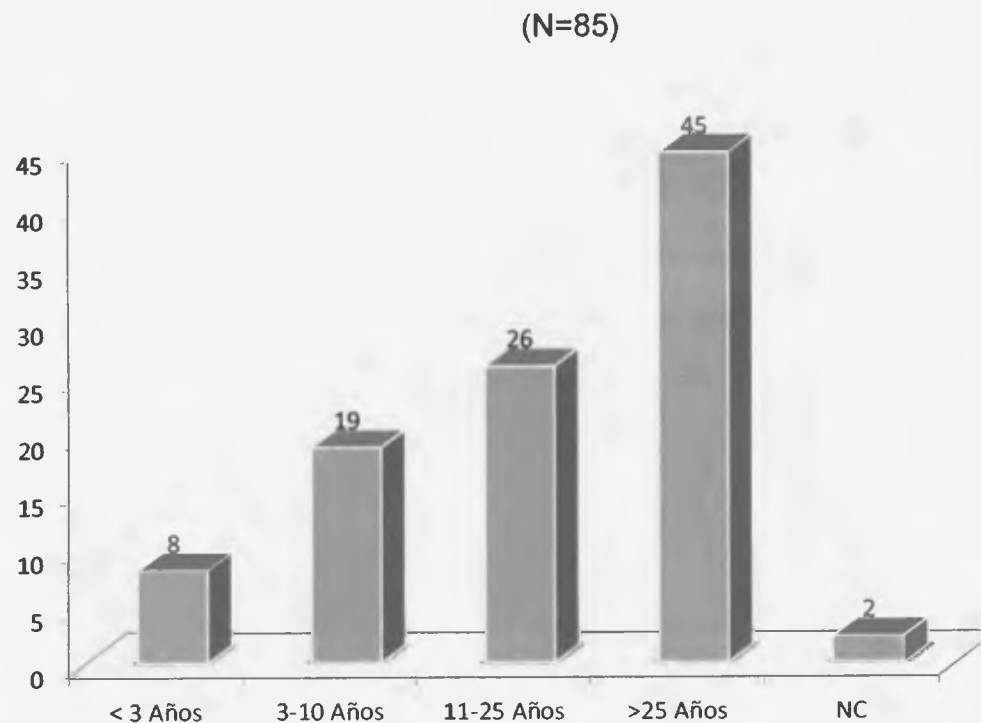
(N=85)



Fuente: Encuesta aplicada a Personal De Enfermería del Hospital Regional Anita Moreno. Los Santos, Febrero, 2013.

La mayoría del personal son Técnicos en Enfermería (59%), 38% son enfermeras(os) y un 3% asistentes clínicos (Gráfico 4).

**Gráfico 5.** DISTRIBUCIÓN RELATIVA DEL PERSONAL DE ENFERMERÍA DEL HOSPITAL REGIONAL ANITA MORENO, SEGÚN EXPERIENCIA PROFESIONAL. LOS SANTOS, FEBRERO, 2013.

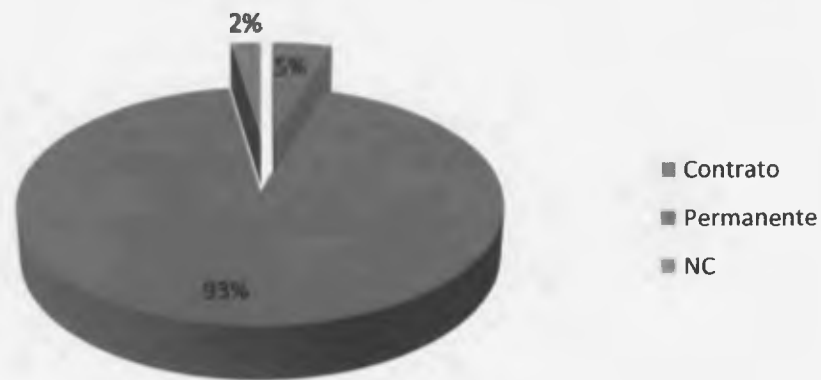


Fuente: Encuesta aplicada a Personal De Enfermería del Hospital Regional Anita Moreno. Los Santos, Febrero, 2013.

El 45% cuenta con más de 25 años de experiencia profesional, 26% tiene entre 11 y 25 años, el 19% entre 3 y 10 años y menos de 3 años un 8%. La experiencia profesional genera confianza al trabajador y a la vez brinda seguridad en su atención (Gráfico 5)

**Gráfico 6.** DISTRIBUCIÓN RELATIVA DEL PERSONAL DE ENFERMERÍA DEL HOSPITAL REGIONAL ANITA MORENO, SEGÚN SITUACIÓN LABORAL. LOS SANTOS, FEBRERO, 2013.

(N=85)

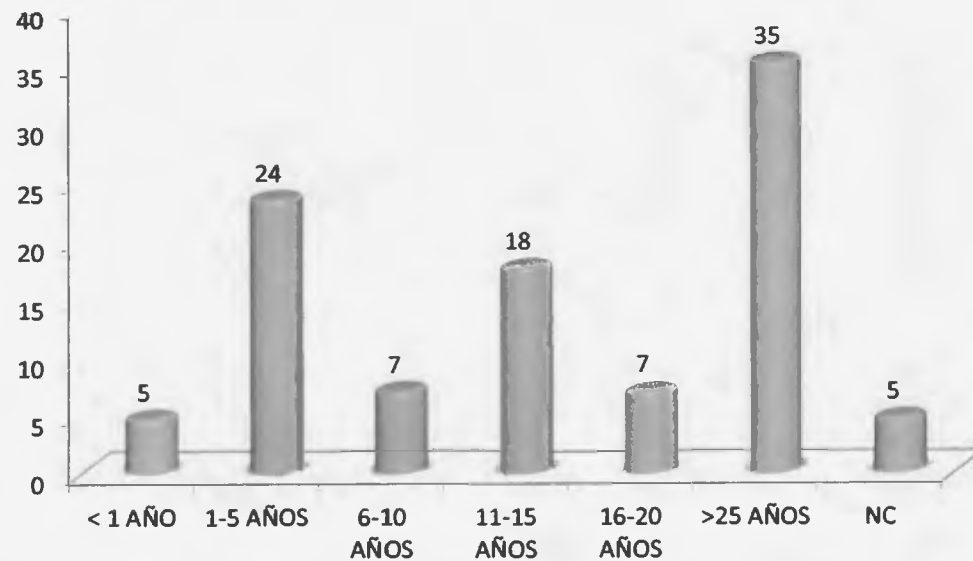


Fuente: Encuesta aplicada a Personal De Enfermería del Hospital Regional Anita Moreno. Los Santos, Febrero, 2013.

La mayoría del personal goza de permanencia (93%). Sólo un 5% trabaja por contrato. La estabilidad laboral previene conflictos laborales y desequilibrios sociales, lo que permite mayor seguridad y satisfacción personal (Gráfico 6).

**Gráfico 7. DISTRIBUCIÓN RELATIVA DEL PERSONAL DE ENFERMERÍA DEL HOSPITAL REGIONAL ANITA MORENO, SEGÚN AÑOS EN EL SERVICIO. LOS SANTOS, FEBRERO, 2013.**

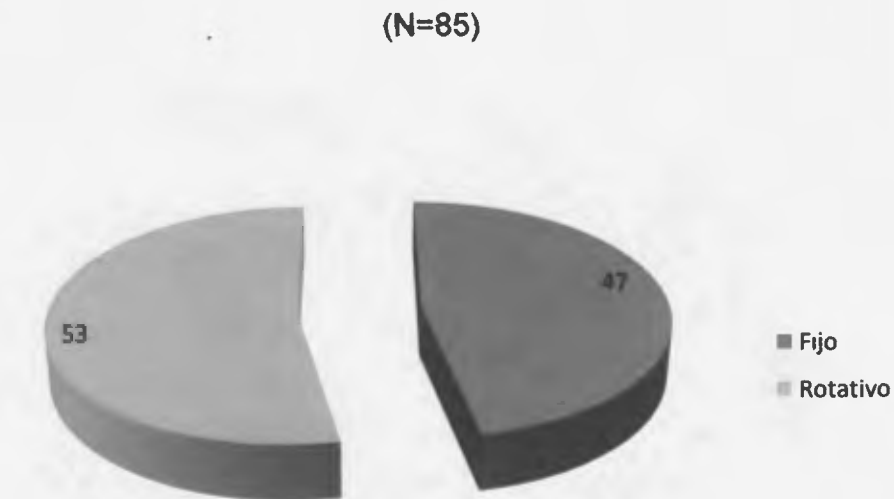
(N=85)



Fuente: Encuesta aplicada a Personal De Enfermería del Hospital Regional Anita Moreno. Los Santos, Febrero, 2013.

Un 35%, de los encuestados, cuenta con más de 25 años en el servicio actual, un 24% tiene entre 1 y 5 años, 18% entre 11 y 15 años, siendo estos los de mayor relevancia (Gráfico 7). La experiencia compartida en un mismo servicio hace que haya confianza entre los miembros del equipo, se crea un sentido de pertenencia y se experimenta o se crean vínculos afectivos fuertes que pueden considerarse como factores protectores.

**Gráfico 8.** DISTRIBUCIÓN RELATIVA DEL PERSONAL DE ENFERMERÍA DEL HOSPITAL REGIONAL ANITA MORENO, SEGÚN TURNO. LOS SANTOS, FEBRERO, 2013.



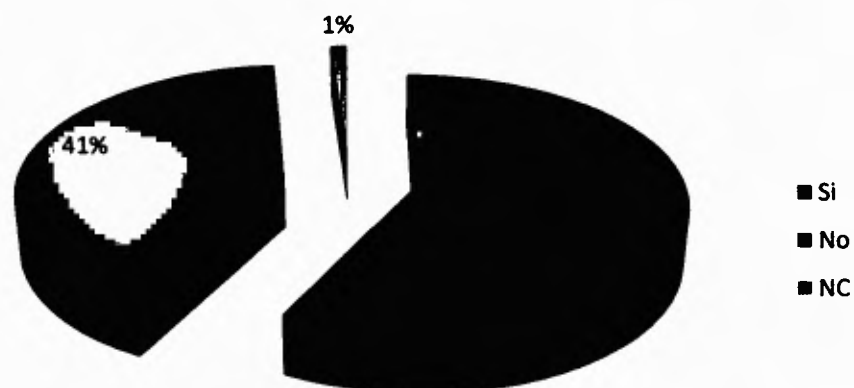
Fuente: Encuesta aplicada a Personal De Enfermería del Hospital Regional Anita Moreno. Los Santos, Febrero, 2013.

El 53% del personal de enfermería cuenta con un turno fijo (Gráfico 8). El resto tienen turnos rotativos, que son los que alteran el ciclo circadiano y que traen como consecuencia cambios en las constantes biológicas, ya que requieren de un esfuerzo adaptativo que generan cambios significativos en la conducta de los trabajadores.



**Gráfico 9.** DISTRIBUCIÓN RELATIVA DEL PERSONAL DE ENFERMERÍA DEL HOSPITAL REGIONAL ANITA MORENO, SEGÚN TURNOS EXTRAS. LOS SANTOS, FEBRERO, 2013.

(N=85)



Fuente: Encuesta aplicada a Personal De Enfermería del Hospital Regional Anita Moreno. Los Santos, Febrero, 2013.

El 58% del personal de enfermería realiza turnos extras (Gráfico 9) y EL 41% no los realiza.

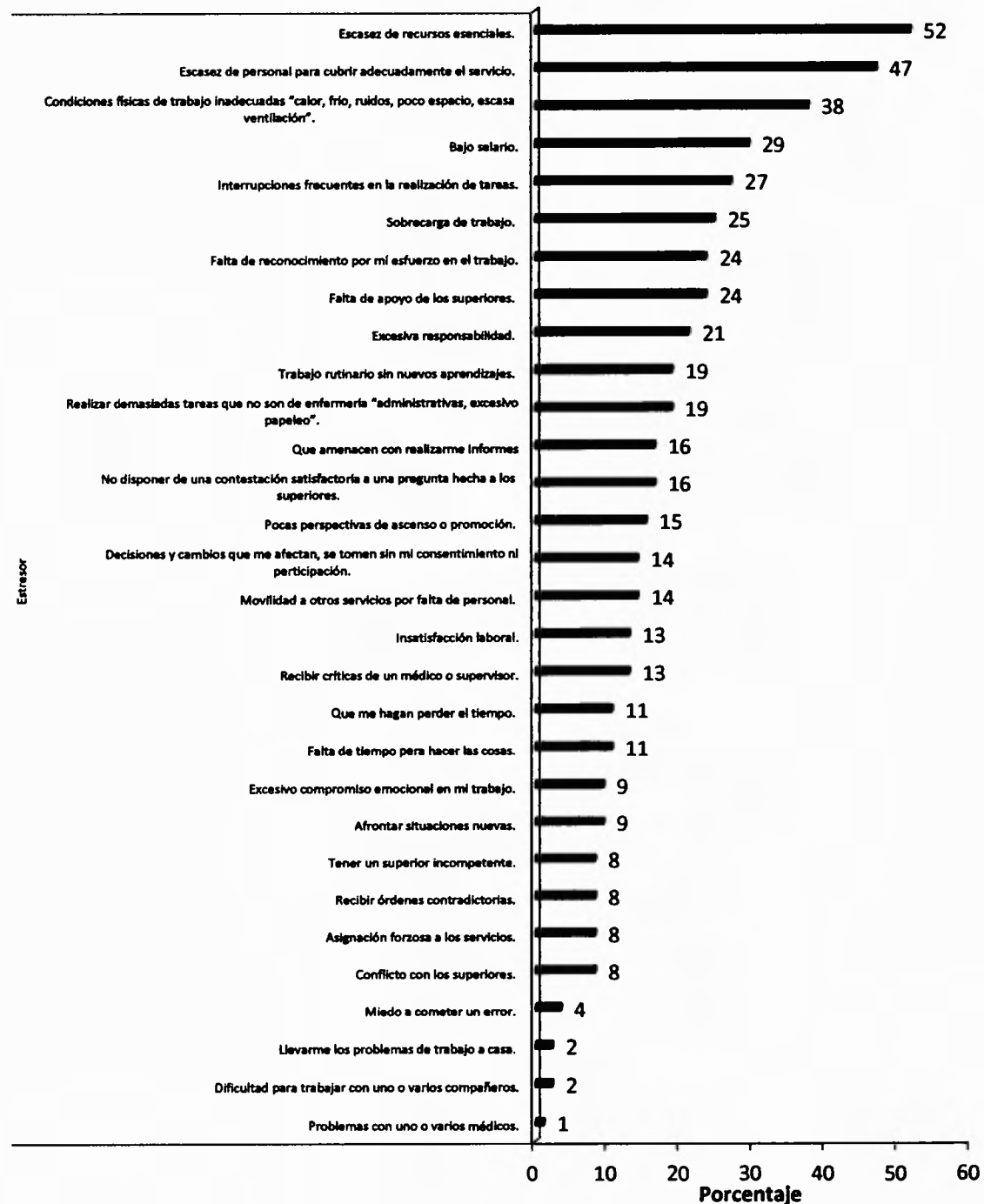
**Gráfico10. DISTRIBUCIÓN RELATIVA DEL PERSONAL DE ENFERMERIA DEL HOSPITAL REGIONAL ANITA MORENO, SEGÚN SI REALIZA OTRO TRABAJO, LOS SANTOS, FEBRERO, 2013.  
(N=85)**



Fuente: Encuesta aplicada a Personal De Enfermería del Hospital Regional Anita Moreno. Los Santos, Febrero, 2013.

El 67% de los encuestados no realiza otro trabajo, mientras que el 28% sí lo realiza (Gráfico 10)

**Gráfico 11. DISTRIBUCIÓN RELATIVA DEL PERSONAL DE ENFERMERÍA DEL HOSPITAL REGIONAL ANITA MORENO, SEGÚN PRESENCIA DE ESTRESORES. LOS SANTOS, FEBRERO, 2013. (N=85)**



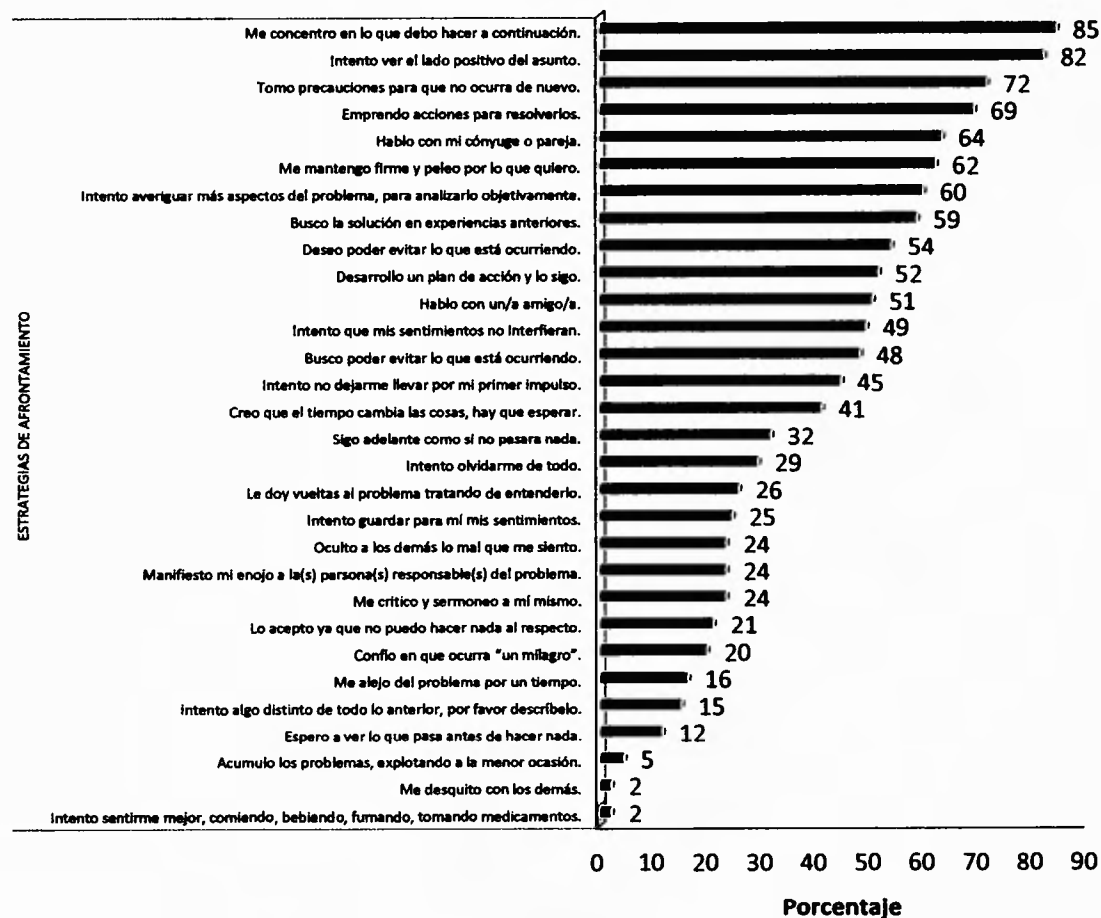
Fuente: Encuesta aplicada a Personal De Enfermería del Hospital Regional Anita Moreno. Los Santos, Febrero, 2013.

El estresor presente en la mayoría del personal (52%) lo fue la escasez de recursos esenciales. Otros estresores presentes con frecuencias importantes los fueron: la escasez de personal para cubrir adecuadamente el servicio (47%), condiciones físicas de trabajo inadecuadas (38%), bajo salario (29%), interrupciones frecuentes en la realización de tareas (27%) y sobrecarga de trabajo (25%) (Gráfico 11).

Los porcentajes señalados se relacionan con la estructura de trabajo en sí. Entre ellos, el considerar los salarios bajos, realizar turnos extras y realizar otro trabajo son indicativos de que se busca una mejora en la capacidad financiera.

**Gráfico 12. DISTRIBUCIÓN RELATIVA DEL PERSONAL DE ENFERMERÍA DEL HOSPITAL ANITA MORENO, SEGÚN PRESENCIA DE ESTRATEGIAS DE AFRONTAMIENTO. LOS SANTOS, FEBRERO, 2013.**

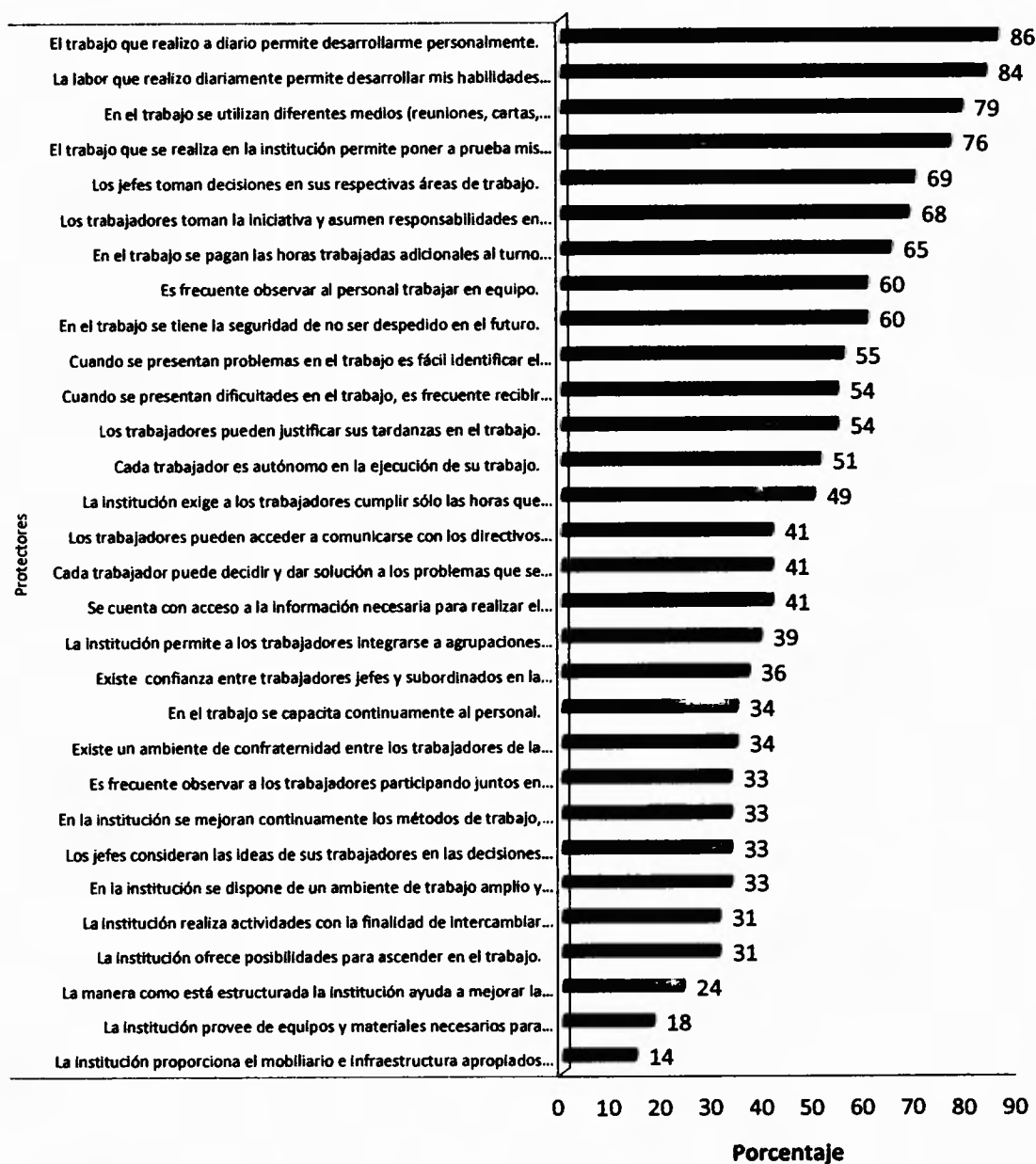
(N=85)



Fuente: Encuesta aplicada a Personal De Enfermería del Hospital Regional Anita Moreno. Los Santos, Febrero, 2013.

Las estrategias de afrontamiento que con mayor frecuencia emplean los trabajadores son: el concentrarse en lo que debe hacer a continuación (85%) e intentar ver el lado positivo del asunto (82%), Tomar precauciones para que no le ocurra de nuevo (72%) y emprender acciones para resolver el problema (Gráfico 13).

**Gráfico 13. DISTRIBUCIÓN RELATIVA DEL PERSONAL DE ENFERMERÍA DEL HOSPITAL REGIONAL ANITA MORENO, SEGÚN PRESENCIA DE PROTECTORES. LOS SANTOS, FEBRERO, 2013. (N=85)**



Fuente: Encuesta aplicada a Personal De Enfermería del Hospital Regional Anita Moreno. Los Santos, Febrero, 2013.

Los tres protectores o amortiguadores del estrés que el personal señaló con mayor frecuencia fueron: El trabajo que realizo a diario permite desarrollarme personalmente (86%), la labor que realizo diariamente permite desarrollar mis habilidades y destrezas (84%) y en el trabajo se utilizan diferentes medios (reuniones, cartas, memorándums, etc.), para mantener informados de forma clara, correcta y oportuna a los trabajadores (79%).

## ANÁLISIS BIVARIADO

Para el análisis bivariado se consideraron los tres estresores, estrategias de afrontamiento y protectores con mayor presencia en los trabajadores (frecuencias superiores al 50%).

**TABLA II. DISTRIBUCIÓN DEL PERSONAL DE ENFERMERÍA DEL HOSPITAL REGIONAL ANITA MORENO, SEGÚN PRESENCIA DEL ESTRESOR ESCASEZ DE RECURSOS Y SEXO. LOS SANTOS, FEBRERO, 2013**

Estresor		Sexo				Total		Chi-cuadrado de Pearson	p exacto bilateral
		Femenino		Masculino					
		f	%	f	%	f	%		
Escasez de recursos esenciales.	Ausente	24	37	13	87	37	46	12,131	0,001
	Presente	41	63	2	13	43	54		
<b>Total</b>		<b>65</b>	<b>100</b>	<b>15</b>	<b>100</b>	<b>80</b>	<b>100</b>		

Fuente: Encuesta aplicada a Personal De Enfermería del Hospital Regional Anita Moreno. Los Santos, Febrero, 2013.

El estresor con mayor presencia en los trabajadores fue la escasez de recursos esenciales (52%). Este estresor difiere, significativamente, según el sexo ( $X^2 = 12,131$ ,  $p = 0.001$ ) (Tabla II) (se presenta, en mayor porcentaje, entre las mujeres) y según la Categoría Profesional ( $X^2 = 10,312$ ,  $p = 0.003$ ) (Tabla III) (las enfermeras reportaron una mayor presencia de este estresor). No se presentaron diferencias, estadísticamente significativas, respecto a las otras variables socio laborales.



**TABLA III. DISTRIBUCIÓN DEL PERSONAL DE ENFERMERÍA DEL HOSPITAL REGIONAL ANITA MORENO, SEGÚN PRESENCIA DEL ESTRESOR ESCASEZ DE RECURSOS Y SEXO. LOS SANTOS, FEBRERO, 2013.**

Estresor		Categoría Profesional						Total		Chi-cuadrado de Pearson	p exacto bilateral
		Enfermero(a)		Técnico en Enfermería		Asistente Clínico					
		f	%	f	%	f	%	f	%		
Escasez de recursos esenciales.	Ausente	9	28	25	58	3	100	41	48	9,283	0,007
	Presente	23	72	20	42	0	0	44	52		
Total		32	100	45	100	3	100	85	100		

Fuente: Encuesta aplicada a Personal De Enfermería del Hospital Regional Anita Moreno. Los Santos, Febrero, 2013.

No se encontraron diferencias, estadísticamente significativas, entre las estrategias de Afrontamiento y los protectores del estrés respecto a las variables socio laborales ( $p>0,05$ ).

# DISCUSIÓN DE LOS RESULTADOS

#### **4.1. Discusión de los resultados**

El estudio se realizó en un grupo de trabajadores que en su mayoría son mujeres, casados o unidos, con hijos, técnicos en enfermería, con muchos años de experiencia laboral, que gozan de estabilidad laboral, que realizan turnos extras y sólo se dedican a trabajar en la actual institución de salud.

En el ejercicio de la profesión de enfermería, desde sus inicios, ha predominado el sexo femenino; en los últimos años los hombres han incursionado en esta profesión; los resultados del estudio muestran que esta situación se mantiene para el personal en estudio.

A pesar de que en la actualidad surgen con mucha frecuencia las separaciones de parejas, es satisfactorio observar que un porcentaje significativo, de este grupo de profesionales, se mantienen casados; esto propicia un soporte para el afrontamiento ante el estrés que se ve reflejado en que la mayoría utilizan como medida el hablar con el cónyuge o pareja.

Según Daza, F. M. (2002), el personal de Enfermería está sometido a múltiples factores estresantes tanto de carácter organizacional como propios de la tarea que ha de realizar; estas características hacen que tengan una incidencia relativamente alta en esta profesión, pero este estudio no refleja lo anterior expuesto, ya que solo uno de los factores estresantes señalados fue considerado como tal por los participantes, como lo fue la escasez de recurso.

Los tres protectores o amortiguadores del estrés utilizados por el personal, con mayor frecuencia, fueron el considerar el trabajo que realiza a diario para el desarrollo personal, que la labor que realizan diariamente les permite desarrollar habilidades y destrezas y el uso, en el trabajo, de diferentes medios (reuniones, cartas, memorándums, etc.), para mantener informados de forma clara, correcta y oportuna a los trabajadores con independencia al sexo, categoría profesional, experiencia profesional, situación laboral, tiempo en el servicio, turno y turnos extras.

Haciendo referencia a los protectores de estrés laboral señalados en el párrafo anterior y los comparamos con el estudio de percepción de factores protectores de estrés laboral publicado en la revista de salud pública Ciencia y Enfermería, Chile 2009, encontramos:

En el puesto de trabajo, el personal de enfermería del Hospital Anita Moreno considera que el trabajo que realizan a diario les permite desarrollarse personalmente; la labor que realizan diariamente les permite desarrollar su habilidades y destrezas, permitiendo la autonomía en la ejecución de su trabajo; esto es relatado en el estudio en comparación donde dicen que el hecho de tener cierta autonomía en la toma de decisión, o sea resolver, intervenir y tomar decisiones, se consideran factores protectores significativos.

En la jefatura, el grupo en estudio indica que en el trabajo se utilizan diferentes medios de comunicación para mantenerlos informados de forma clara, correcta y oportuna; por el contrario, la referencia del estudio dice que debe haber “una comunicación directa, de persona a persona por sobre las cartas u oficios.

En el ambiente físico, no se mencionan protectores con un porcentaje mayor al 50%, pero cabe destacar que se indica como factor estresante la falta de recursos esenciales; sin embargo, en la referencia se dice que es importante contar con equipamiento funcional, óptimo.

En el trabajo en equipo, la relevancia en las respuestas del personal de enfermería se da en: es frecuente observar al personal trabajar en equipo. Cuando se presentan problemas en el trabajo, es fácil identificar el área responsable que debe resolverlos; cuando se presentan dificultades en el trabajo, es frecuente recibir apoyo de compañeros de las diferentes áreas.

Algunos relatos revelan que la confianza en el conocimiento de los miembros del equipo es un elemento esencial, Esto se encuentra muy relacionado con el sentido de pertenencia al equipo de trabajo, ya que se experimenta un sentimiento de ayuda y lucha ante las contingencias; los trabajadores saben que no están solos, los une el compromiso y la responsabilidad de cumplir los objetivos institucionales unidos, y en la medida que se comparte un problema, con el conocimiento conjunto se da una mejor solución.

En el ambiente psicosocial, guarda mucha relación con el trabajo en equipo, por lo que aquí se resaltaré un aspecto importante dentro de las características socio-laborales como lo es que hay personal con más de 25 años (en un mismo servicio; sin embargo, no lo perciben como factor estresante, La referencia en mención dice que: “Años de ser miembros de un equipo de trabajo implica crecer y ser guiado, para posteriormente orientar y guiar a los trabajadores más jóvenes. Se

crean vínculos afectivos fuertes, hay intimidad, en donde comparten muchas horas de vida.”

Este aspecto también lo describe una Publicación producida por la División de Políticas Públicas Saludables y Promoción y el Consejo VIDA CHILE, Ministerio de Salud, Chile 2005: “Construyendo Políticas Saludables en el Lugar de Trabajo: El Aporte de Cinco Experiencias”, que dice que: “enfrentados a una situación de amenaza, podemos buscar soluciones apoyándonos en nuestros propios recursos y contando con el apoyo social de nuestra familia, amigos, compañeros de trabajo nos sentimos más seguros, ganamos en experiencia de vida y aprendizaje y nos sentimos fortalecidos y motivados para enfrentar los sucesos de nuestras vidas, a través de un cambio favorable en nosotros mismos e influir en el cambio de lo que parecía una amenaza para nuestra integridad física y mental”.

En cuanto a las estrategias de afrontamiento, según las variables socio-laborales, los resultados revelan que: los que Intentan ver el lado positivo del asunto, el mayor porcentaje se presenta en los profesionales que tienen turnos extras. El emprender acciones para resolver, se da según la categoría profesional; su presencia es relativamente mayor entre las enfermeras. Los que Intentan averiguar más aspectos del problema, para analizarlo objetivamente, se da según el tiempo de servicio, se presentan más en los que tienen una experiencia de menos de 3 y más de 25 años. Los que se concentran en lo que deben hacer a continuación, se presentan más en los que tienen hijos y son permanentes. Los que hablan con un/a amigo/a el mayor porcentaje se presenta en los unidos y solteros y que no realizan

turnos extras; esto implica que el grupo estudiado cuenta con estrategias de afrontamiento adecuadas.

Según los resultados, el personal de enfermería percibe más factores protectores de estrés, que factores estresantes.

Autores como Mechanic, Newman, Beehr, Shunn y Morch, (citado por M<sup>a</sup> del Carmen Schüller Prieto y M<sup>a</sup> Dolores Isac Pérez en octubre de 2003), “concluyen que la comprensión del afrontamiento del estrés laboral no es posible desde el análisis meramente individual, siendo necesario identificar estrategias de afrontamiento grupal y de organización debido a que la situación de estrés procede de estos mismos niveles”

# CONCLUSIONES



1. Como factor de riesgo, el estresor de mayor presencia en los trabajadores fue escasez de recursos esenciales siendo las enfermeras las que manifestaron mayormente su presencia. Los factores protectores del estrés laboral son:

- Experiencia profesional
- Estabilidad laboral
- Apoyo familiar
- Trabajo en equipo
- La labor que se realiza permite desarrollar habilidades y destrezas y desarrollarse personalmente.
- Los trabajadores toman la iniciativa y asumen responsabilidades en el trabajo.
- El uso, en el trabajo, de diferentes medios (reuniones, cartas, memorándums, etc.), para mantener informados de forma clara, correcta y oportuna a los trabajadores.

2. Se encontraron diferencias, estadísticamente significativas, con los factores protectores siguientes:

- Los de turno fijo perciben mayormente que se mantienen informados de forma clara, correcta y oportuna.

- Los profesionales que realizan turnos extras son los que mayormente piensan que el trabajo que se realiza en la institución permite poner a prueba sus conocimientos y capacidades.
  - Los que tienen menos de un año de servicio sienten que la labor que realizan les permite desarrollar sus habilidades y destrezas.
3. El personal de enfermería cuenta con recursos tanto personales como sociales que favorecen el afrontamiento ante el estrés. En cuanto a los personales, se evidencia en la percepción casi nula de factores estresantes y que como estrategia intentan ver el lado positivo de las situaciones presentadas. En relación con los sociales, se derivan del esfuerzo personal y del soporte emocional que bien manifestaron en los factores protectores, como el apoyo de sus compañeros y el trabajo en equipo.
4. Las estrategias de afrontamiento mayormente utilizadas por los trabajadores con independencia del sexo, categoría profesional, experiencia profesional, situación laboral, tiempo en el servicio, turno y turnos extras fueron:
- Concentrarse en lo que debe hacer a continuación
  - Intentar ver el lado positivo del asunto
  - La toma de precauciones para que no ocurra de nuevo

# RECOMENDACIONES

1. Que la dirección gestione la creación e implementación de un programa para la promoción de la salud laboral con miras a mejorar la calidad de vida de los trabajadores de enfermería.
2. Que el departamento de enfermería promueva el desarrollo de programas laborales dentro de la institución, donde se ponga en práctica técnicas de relajación física y control de respiración; ya que el ejercicio físico contribuye notoriamente a reducir el estrés laboral, mejorando el estado de ánimo de los trabajadores.
3. Que se facilite la participación del personal en eventos sociales y se fortalezcan las actividades recreativas, involucrando a la familia.
4. Que se emprendan estrategias de afrontamiento como la distracción y buen humor, lo que permite aliviar o prevenir situaciones de ansiedad.
5. Desarrollar un plan de seguimiento que permita fortalecer los factores protectores dentro del ámbito laboral.

# BIBLIOGRAFÍA

## LIBROS

- Antón, A. (2002). **Estrés en la enfermería: método de relajación**. Madrid: Díaz de Santos.
- Antonovsky A. (1998). **Factores saludables en el trabajo, el sentido de coherencia**. Ginebra. OMS
- Arcila, D., Cervantes, M y Contreras, C. (1999) **Estrés laboral de las enfermeras, área de emergencia del Centro Médico "Dr. Rafael Guerra Méndez"**. Valencia, Estado Carabobo. Tesis de grado. Universidad de Carabobo.
- Buendía J. (1998) **Estrés laboral y salud. Estrés, trabajo y salud: características laborales, contexto ocupacional y diferencias individuales**. Madrid Biblioteca Nueva.
- Burguete Ramos MD, Velasco Laiseca J. (1996) **Estresores ocupacionales y estrategias de afrontamiento en personal de urgencias**. Enfermería Clínica. España.
- Cáceres Lema, V. (2000). *Evaluación del estrés laboral en los profesionales sanitarios de la Provincia de A Coruña*. A Coruña: Diputación Provincial da Coruña
- Cruz C, Vargas L. (2000). **Estrés: entenderlo es manejarlo**. El estrés mirado por dentro: una perspectiva psicofisiológica. Santiago de Chile.
- Daza, F. M. (1992) **El estrés: proceso de generación en el ámbito laboral**. Centro Nacional de Condiciones de Trabajo. Madrid.
- Day, Robert. (1996). **Cómo escribir y publicar trabajos científicos**. Organización Panamericana de la Salud. Washington Estados Unidos.

- Dirección General de Empleo y Asuntos Sociales (1999), **Seguridad y Salud en el Trabajo**, Comisión Europea.
- González Cabanach, R. (1998). **Comunicación, estrés y accidentabilidad**. Tres factores de actualidad. Coruña: Universidad de Coruña.
- Guillén Gestoso, Carlos; Guil Bozal Rocío y Mestre Navas José. (2000). **Estrés Laboral en Psicología del Trabajo para Relaciones Laborales**. España. Madrid.
- Ivancevich, John M. Matteson, Michael T. (1992), **Estrés y Trabajo**, Una perspectiva gerencial, (2a ed.) Trillas, Méjico.
- Kozier B, Erb G, Olivieri R. (1993), *Medidas de seguridad*. En: Kozier B, Erb G, Olivieri R. *Enfermería Fundamental, Conceptos, procesos y práctica*. Madrid.
- Lucas S, M. (2006). **La Enfermería del Trabajo ante la carga mental y fatiga mental**. Universidad de Salamanca.
- Martínez, J.M. (2004). **Estrés laboral: guía para empresarios y empleados**. España.
- Martos M., J. A. (1997). **Guía para la prevención del estrés laboral**. Sindicato de Enfermería de España, Madrid.
- Naranjo O, Mary. (2007), Monografía **El Estrés**. Universidad Inca Garcilaso De La Vega, Lima, Perú.
- Organización Panamericana de la Salud (2000). **Estrategia para el fortalecimiento de la promoción de la salud en los lugares de trabajo en América Latina y el Caribe**. San José. Costa Rica.

- Organización Panamericana de la Salud (2004). **Guía para escribir un protocolo de investigación**. Programa de subvenciones para la investigación. Washington, Estados Unidos.
- Parra, Manuel. (2003), **Conceptos Básicos en Salud Laboral**. Oficina Internacional del Trabajo. Santiago, Chile.
- Peiro, J. M. (2000). *Desencadenantes del estrés laboral*. Madrid: Pirámide.
- Peiro José (2009) **Estrés laboral y riesgos psicosociales: Investigaciones recientes para su análisis y prevención**. Valencia.
- Plattner, I. E. (1995), **El estrés del tiempo**, Herder, Barcelona, España.
- Ramos, F. (1999) **El Síndrome de Burnout**. Estrés Laboral y Salud. Madrid.
- Robbins, S. (1994). **Comportamiento Organizacional**, Edit. Prentice Hall, Méjico.
- Selye, H. (1936) **Vivir con estrés** .edit. McGraw-Hill. México.
- Schüller Prieto, M. del C, Isac Pérez, M. D. (2003) Trabajo de investigación. **Identificación de estresores y estrategias de afrontamiento del personal de enfermería en unidades de hospitalización psiquiátrica de agudos**. España.
- Terris M. (1992). **Conceptos sobre promoción de la salud**. Dualidades en la teoría de la Salud Pública. Programa de Promoción de la salud, OPS/OMS. Washington, D.C.



## REVISTAS

- Albaladejo, R., Villanueva, R., Ortega, P., Astasia, P., Calle, M. y Domínguez, V. (2004). **Síndrome De Burnout en el personal de enfermería de un Hospital de Madrid.** Revista Española de Salud Pública.
- Escriba, Vicenta y BERNABE, Yolanda, (2002). **Estrategias de afrontamiento ante el estrés y fuentes de recompensa profesional en médicos especialistas de la Comunidad Valenciana.** Revista Española de Salud Pública Disponible en: <[http://scielo.isciii.es/scielo.php?script=sci\\_arttext&pid=S1135-57272002000500019&lng=es&nrm=iso](http://scielo.isciii.es/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S1135-57272002000500019&lng=es&nrm=iso)>. ISSN 1135-5727
- Mas Pons R, Escribá Agüir V. (1998) La versión castellana de la escala “The Nursing Stress Scale”. Proceso de adaptación transcultural. Revista Española de Salud Pública.
- Revista Sociedad Española de Enfermería de Urgencias y Emergencias (oct 2003). **Identificación de los estresores laborales en el personal sanitario enfermero de una urgencia hospitalaria.** Departamento de enfermería. Universidad de Alcalá. Alcalá de Henares. Madrid.

## PUBLICACIONES

- Organización Internacional del Trabajo. (1996). Publicación: **Prevención Del Estrés En El Trabajo.** Madrid
- NIOSH (1999).Publicación: **El Estrés en el Trabajo.** EEUU

- NIOSH (2008).Publicación: **Exposición al estrés: riesgos ocupacionales en los hospitales.** EEUU

## **MEDIOS ELECTRONICOS EN INTERNET**

- Alonso, Reynaldo. (2008). Monografía: **Estrés** Disponible en <http://www.monografias.com/trabajos14/estres/estres.shtml>. Extraído el 10 / 6 / 12
- Campos, María A. (2006). Monografía. **Causas y efectos del estrés laboral.** Universidad de El Salvador. Disponible en <http://www.monografias.com/trabajos34/causas-estres-laboral/causas-estres-laboral.shtml>. Extraído el 9 / 6 / 12
- Cruz Siauchó, V; Vargas Salamanca, J. (2006) Investigación: **Manifestaciones físicas y riesgo psicosocial que presentan las enfermeras del hospital san José de Sogamoso y su relación con el estrés intralaboral.** Biblioteca Las casas; Disponible en <http://www.index-f.com/lascasas/documentos/lc0090hp>. Extraído el 5 / 7 / 12
- Dirocié, Luz. Monografía: **Técnicas para manejo del estrés en los estudios y el trabajo.** Disponible en [http://www.monografias.com/usuario/perfiles/luz\\_del\\_alba\\_dirocie\\_encarnacion/monografias](http://www.monografias.com/usuario/perfiles/luz_del_alba_dirocie_encarnacion/monografias). Extraído el 9 / 6 / 12
- Doval, Y., Moleiro, O., y Rodríguez, R. (2004). **Estrés Laboral, Consideraciones Sobre Sus Características Y Formas De Afrontamiento.**

- Disponible en <http://www.monografias.com/trabajos34/causas-estres-laboral/causas-estres-laboral.shtml>. Extraído el 9 / 6 / 12
- Flores, Laura, (2005). Tesis. **Antecedentes del estrés en el personal de enfermería de la unidad de cuidados intensivos del hospital Adolfo Pons de Maracaibo.** Disponible en <http://saber.ucv.ve/jspui/bitstream/123456789/335/1/ANTECEDENTES%20DEL%20ESTR%C3%89S%20EN%20EL%20PERSONAL%20DE%20%20ENFERMER%C3%8DA%20%20DE%20LA%20UNIDAD%20DE%20CUIDADOS%20INTENSIVOS%20DEL%20HO.pdf>. Extraído el 7 / 6 / 12
  - Lopategui, E. Artículo, **Estrés: concepto, causas y control** (2000). extraído. Disponible en <http://tesis.uson.mx/digital/tesis/docs/19083/Capitulo2.pdf>. Extraído el 7 / 6 / 12
  - Sindicato de Enfermeras de España (SATSE). **Prevención del Estrés Laboral.** [http://geosalud.com/Salud%20Ocupacional/estres\\_laboral.htm](http://geosalud.com/Salud%20Ocupacional/estres_laboral.htm). Extraído el 5 / 6 / 12
  - Slipack, O. E. (1996). **Estrés Laboral.** Disponible en [http://www.drwebsa.com.ar/aap/alcmeon/19/a19\\_03.htm](http://www.drwebsa.com.ar/aap/alcmeon/19/a19_03.htm). Extraído el 15 / 6 / 12
  - Villalobos, J. (1999). **Estrés Y Trabajo.** Disponible en [http://www.medspain.com/n3\\_feb99/stress.htm](http://www.medspain.com/n3_feb99/stress.htm). Extraído el 15 / 6 / 12
  - Campos Duran, M.A. (2006). **Causas y efectos del estrés laboral.** Disponible en <http://www.monografias.com/trabajos34/causas-estres-laboral/causas-estres-laboral.shtml>. Extraído el 7/6/12

- Bello González, A. **El estrés en el personal de enfermería.** Disponible en *www.monografias.com › Salud › General. Extraído el 9/6/12*
- **El estrés.** Metodología de la investigación. Disponible en <http://www.monografias.com/trabajos14/estres/estres.shtml>. Extraído el 17/7/12
- **Estrés laboral.** Disponible en <http://www.madridsalud.es/temas/.php>. Extraído el 29/6/12
- **Estrés laboral.** Disponible en <http://www.profesionales.cl/blogs/profesionales/167-deporte-mejor-protector-contra-.html>. Extraído el 29/6/12.
- **Estres-factores-protectores.** Disponible en <http://psicologiaysalud.bligoo.cl/content/view/1336243.html>. Extraído el 5/6/12
- **Guía para escribir un protocolo de investigación.** Disponible en [http://www.igeograf.unam.mx/web/sigg/docs/pdfs/posgrado/Guia\\_elab\\_protocolo\\_\\_OPS.pdf](http://www.igeograf.unam.mx/web/sigg/docs/pdfs/posgrado/Guia_elab_protocolo__OPS.pdf). Extraído el 5/6/12.
- **Identificación de los estresores laborales en el personal sanitario enfermero de una urgencia hospitalaria.** Disponible en [http://www..com/ciber/PRIMERA\\_EPOCA/2003/octubre/estresores.htm](http://www..com/ciber/PRIMERA_EPOCA/2003/octubre/estresores.htm). Extraído el 17/6/12
- Román, J., Jelpi, J., Cano, A., y Catalina, C.(2009). **Manual cómo combatir el estrés laboral.** [http://www.ibermutuamur.es/IMG/pdf/MANUAL\\_COMO\\_COMBATIR\\_EL\\_ES\\_TRES\\_LABORAL\\_-\\_web.pdf](http://www.ibermutuamur.es/IMG/pdf/MANUAL_COMO_COMBATIR_EL_ES_TRES_LABORAL_-_web.pdf). Extraído el 5/6/12

- **Dirección general de Relaciones laborales.(2006). Manual para la identificación y evaluación de riesgos laborales.** Generalitat de Catalunya. Departamento de Trabajo. Disponible en:  
[http://www.gencat.cat/treball/doc/doc\\_20620985\\_2.pdf](http://www.gencat.cat/treball/doc/doc_20620985_2.pdf). Extraído el 17/7/12
- **Vulnerabilidad al estrés.** [http://pepsic.bvsalud.org/scielo.php?pid=S0257-43221993000200004&script=sci\\_arttext](http://pepsic.bvsalud.org/scielo.php?pid=S0257-43221993000200004&script=sci_arttext). Extraído el 29/6/12

**ANEXOS**

**ANEXO No. 1**  
**UNIVERSIDAD DE PANAMÁ**  
**FACULTAD DE MEDICINA**  
**VICERRECTORÍA DE INVESTIGACIÓN Y POSTGRADO**  
**MAESTRÍA EN SALUD PÚBLICA CON ÉNFASIS EN SALUD OCUPACIONAL**

Fecha: \_\_\_\_\_

Encuesta No: \_\_\_\_\_

**Respetados Compañeros(as):**

Soy estudiante de la Maestría en Salud Pública con énfasis en Salud Ocupacional y debo realizar una investigación para lo cual solicito su colaboración contestando unos cuestionario que me permitan el logro de los objetivos planteados.

**Objetivo:**

Conocer la percepción del personal de enfermería (Enfermeras, Técnicos y Asistentes), sobre estresores laborales, estrategias de afrontamiento y protectores o amortiguadores de estrés en su ambiente laboral.

La información brindada será de carácter confidencial, por lo que le solicito responda con sinceridad.

Le agradezco su colaboración.

## DATOS SOCIOLABORALES (ANEXO 2)

1. **SEXO**  
    FEMENINO.....  
MASCULINO.....
  
2. **EDAD**.....
  
3. **ESTADO CIVIL**  
    CASADO.....  
    SOLTERO.....  
    UNIDO.....  
    DIVORCIADO.....
  
4. **HIJOS.**  SI.... NO....
  
5. **CATEGORIA PROFESIONAL.**  
..... ENFERMERA/O  
..... TECNICO En ENFERMERÍA  
..... ASISTENTE CLINICO
  
6. **AÑOS DE EXPERIENCIA PROFESIONAL.**  
    ..... < 3 AÑOS  
    ..... 3 - 10 AÑOS  
    ..... 10 - 25 AÑOS  
    ..... >25 AÑOS
  
7. **SITUACIÓN LABORAL**  
    CONTRATO.....  
    PERMANENTE....
  
8. **TIEMPO EN EL SERVICIO**  
    ..... < 1 AÑO  
    ..... 1 - 5 AÑOS  
    ..... 6 - 10 AÑOS  
    ..... 11- 15 AÑOS  
    ..... 16- 20 AÑOS  
    ..... > - 20 AÑOS
  
9. **TURNO**      .....FIJO      .....ROTATIVO
  
10. **REALIZA TURNOS EXTRAS:** Si\_\_\_ NO\_\_\_
  
11. **REALIZA OTRO TRABAJO:** SI—— NO——  
¿CUÁL? \_\_\_\_\_



### ESTRESORES LABORALES (ANEXO 3)

Lea por favor cada uno de los ítems que se indican a continuación marcando con un X la que considere más relacionada a su condición laboral.

Nunca 1	Algunas veces 2	A menudo 3	Siempre 4
---------	-----------------	------------	-----------

No		1	2	3	4
1.	Interrupciones frecuentes en la realización de tareas.				
2.	Recibir críticas de un médico o supervisor.				
3.	Falta de apoyo de los superiores.				
4.	Conflicto con los superiores.				
5.	Problemas con uno o varios médicos.				
6.	Miedo a cometer un error.				
7.	No disponer de una contestación satisfactoria a una pregunta hecha a los superiores.				
8.	Movilidad a otros servicios por falta de personal.				
9.	Dificultad para trabajar con uno o varios compañeros.				
10.	Realizar demasiadas tareas que no son de enfermería "administrativas, excesivo papeleo".				
11.	Escasez de personal para cubrir adecuadamente el servicio.				
12.	Condiciones físicas de trabajo inadecuadas "calor, frío, ruidos, poco espacio, escasa ventilación".				
13.	Sobrecarga de trabajo.				
14.	Asignación forzosa a los servicios.				
15.	Recibir órdenes contradictorias.				
16.	Falta de tiempo para hacer las cosas.				
17.	Afrontar situaciones nuevas.				
18.	Escasez de recursos esenciales.				
19.	Que me hagan perder el tiempo.				
20.	Excesiva responsabilidad.				
21.	Tener un superior incompetente.				
22.	Llevarme los problemas de trabajo a casa.				
23.	Excesivo compromiso emocional en mi trabajo.				
24.	Decisiones y cambios que me afectan, se tomen sin mi consentimiento ni participación.				
25.	Falta de reconocimiento por mi esfuerzo en el trabajo.				
26.	Pocas perspectivas de ascenso o promoción.				
27.	Trabajo rutinario sin nuevos aprendizajes.				
28.	Insatisfacción laboral.				
29.	Que amenacen con realizarme informes				
30.	Bajo salario.				

### ESTRATEGIAS DE AFRONTAMIENTO (ANEXO 4)

Lea por favor cada uno de los items que se indican a continuación marcando con un X la que más se aproxime a su forma de actuar.

Nunca 1	Algunas veces 2	A menudo 3	Siempre 4
---------	-----------------	------------	-----------

No		1	2	3	4
1.	Le doy vueltas al problema tratando de entenderlo.				
2.	Tomo precauciones para que no ocurra de nuevo.				
3.	Intento ver el lado positivo del asunto.				
4.	Emprendo acciones para resolverlos.				
5.	Hablo con mi cónyuge o pareja.				
6.	Intento averiguar más aspectos del problema, para analizarlo objetivamente.				
7.	Me concentro en lo que debo hacer a continuación.				
8.	Hablo con un/a amigo/a.				
9.	Deseo poder evitar lo que está ocurriendo.				
10.	Busco poder evitar lo que está ocurriendo.				
11.	Busco la solución en experiencias anteriores.				
12.	Creo que el tiempo cambia las cosas, hay que esperar.				
13.	Me critico y sermoneo a mí mismo.				
14.	Confío en que ocurra "un milagro".				
15.	Sigo adelante como si no pasara nada.				
16.	Intento guardar para mí mis sentimientos.				
17.	Manifiesto mi enojo a la(s) persona(s) responsable(s) del problema.				
18.	Intento olvidarme de todo.				
19.	Espero a ver lo que pasa antes de hacer nada.				
20.	Me alejo del problema por un tiempo.				
21.	Intento sentirme mejor, comiendo, bebiendo, fumando, tomando medicamentos.				
22.	Intento no dejarme llevar por mi primer impulso.				
23.	Me mantengo firme y peleo por lo que quiero.				
24.	Me desquito con los demás.				
25.	Intento que mis sentimientos no interfieran.				
26.	Lo acepto ya que no puedo hacer nada al respecto.				
27.	Oculto a los demás lo mal que me siento.				
28.	Desarrollo un plan de acción y lo sigo.				
29.	Acumulo los problemas, explotando a la menor ocasión.				
30.	Intento algo distinto de todo lo anterior, por favor descríbelo.				

## PROTECTORES O AMORTIGUADORES DE ESTRÉS (ANEXO 5)

Lea por favor cada uno de los ítems que se indican a continuación marcando con un X la que considere más relacionada a su condición laboral.

De acuerdo A	Indeciso I	En desacuerdo D
--------------	------------	-----------------

No		A	I	D
1.	En la institución se dispone de un ambiente de trabajo amplio y espacioso.			
2.	La institución ofrece posibilidades para ascender en el trabajo.			
3.	Existe un ambiente de confraternidad entre los trabajadores de la institución			
4.	En el trabajo se utilizan diferentes medios (reuniones, cartas, memorándums, etc.), para mantener informados de forma clara, correcta y oportuna a los trabajadores.			
5.	Los jefes consideran las ideas de sus trabajadores en las decisiones que se tomen en la institución.			
6.	El trabajo que realizo a diario permite desarrollarme personalmente.			
7.	En la institución se mejoran continuamente los métodos de trabajo, para elevar los niveles de productividad de los trabajadores.			
8.	La institución proporciona el mobiliario e infraestructura apropiados que permiten trabajar con comodidad.			
9.	Los trabajadores pueden justificar sus tardanzas en el trabajo.			
10.	Existe confianza entre trabajadores jefes y subordinados en la institución.			
11.	La institución realiza actividades con la finalidad de intercambiar información entre trabajadores y fomentar la unión de los mismos.			
12.	Los jefes toman decisiones en sus respectivas áreas de trabajo.			
13.	La institución exige a los trabajadores cumplir sólo las horas que corresponden al turno normal de trabajo.			
14.	Es frecuente observar a los trabajadores participando juntos en actividades organizadas por la institución.			
15.	La manera como está estructurada la institución ayuda a mejorar la comunicación entre los diferentes departamentos y áreas en el trabajo.			
16.	Se cuenta con acceso a la información necesaria para realizar el trabajo.			
17.	Cada trabajador puede decidir y dar solución a los problemas que se presentan al ejecutar sus labores.			
18.	El trabajo que se realiza en la institución permite poner a prueba mis conocimientos y capacidades.			
19.	La institución permite a los trabajadores integrarse a agrupaciones sindicales.			
20.	Cuando se presentan dificultades en el trabajo, es frecuente recibir apoyo de compañeros de las diferentes áreas.			
21.	Cuando se presentan problemas en el trabajo es fácil identificar el área responsable que debe de resolverlos.			
22.	Los trabajadores pueden acceder a comunicarse con los directivos para dar a conocer lo que sucede al interior de cada departamento.			
23.	En el trabajo se tiene la seguridad de no ser despedido en el futuro.			
24.	Los trabajadores toman la iniciativa y asumen responsabilidades en el trabajo.			
25.	La institución provee de equipos y materiales necesarios para trabajar adecuadamente.			
26.	En el trabajo se pagan las horas trabajadas adicionales al turno normal de trabajo.			
27.	En el trabajo se capacita continuamente al personal.			
28.	Cada trabajador es autónomo en la ejecución de su trabajo.			
29.	La labor que realizo diariamente permite desarrollar mis habilidades y destrezas.			
30.	Es frecuente observar al personal trabajar en equipo.			

## **AUTORIZACIÓN PARA UTILIZAR CUESTIONARIOS (ANEXO No. 6)**

### **CUESTIONARIO DE AMBIENTE LABORAL**

From: alexsivorir@hotmail.com  
To: evidel07@hotmail.com  
Subject: RE: cuestionario de ambiente laboral  
Date: Wed, 7 Nov 2012 15:32:46 -0500

Saludos Enis te doy la autorización para utilizar el instrumento. Si pudieras enviarme una vez culminada tu investigación las referencias del trabajo y lugar de publicación de tu estudio, te agradecería bastante, para poder considerarlo como referencias del instrumento.

Afectos

Alex Ruíz Gómez

### **CUESTIONARIO DE AFRONTAMIENTO**

11/11/2012

Estimada Enis:

Por supuesto, me alegra enormemente que se utilice nuestra adaptación del CSI. También será un placer tener feedback de su experiencia con ella y sus resultados.

Saludos cordiales.

Francisco Javier Cano García  
Departamento de Personalidad, Evaluación y Tratamiento Psicológicos  
Facultad de Psicología | Universidad de Sevilla  
c/ Camilo José Cela, s/n 41018 | Sevilla (España)  
Tfnos.: +34 954556832 +34 954557813 | Fax: +34 954557807  
Web: <http://personal.us.es/fjcano> | E-mail: [fjcano@us.es](mailto:fjcano@us.es)

### **CUESTIONARIO DE ESTRESORES LABORALES**

15/11/2012

Buenos días, lo puedes utilizar siempre que lo cites en el trabajo. Un saludo

Vicenta Escribà-Agüir  
-Servei de Salut Infantil de la Dona  
-Centre Superior d'Investigació en Salut Pública (CSISP)  
Direcció General d'Investigació i Salut Pública. Conselleria de Sanitat. Generalitat Valenciana  
Avda. Catalunya, 21  
46020 Valencia, Spain  
Telf. 34-96-192 57 94  
Fax. 34-96-192 58 01  
e-mail: [escriba\\_vic@gva.es](mailto:escriba_vic@gva.es)

## CERTIFICACIÓN

El suscrito Profesor de Español en el área de Azuero,

### CERTIFICA:

Que recientemente revisé el trabajo monográfico titulado:

Factores de riesgo y protectores de estrés laboral  
percibidos por el personal de enfermería. Hospital  
Regional Anita Moreno. Los Santos, febrero 2013.

perteneciente a: Enis Espino, Céd. n° 7-92-526

estudiante de: Centro Regional Universitario de  
Azuero (Universidad de Panamá).

Facultad: Medicina

A solicitud de parte interesada, extiendo esta certificación en Chitré, a  
los 22 días del mes de abril del año 2014.



**Edwin Corro C.**  
**Profesor de Español**