

UNIVERSIDAD AUTÓNOMA “JUAN MISAEL SARACHO”
SECRETARIA DE EDUCACIÓN CONTINUA
DIRECCIÓN DE POSTGRADO
POSTGRADO EN SALUD



TESIS DE GRADO

Factores ambientales, condiciones de trabajo y personales que contribuyen al estrés laboral en enfermería, Caja Petrolera de Salud, octubre - diciembre 2016.

Por:

Salome Calzadilla Carrizales

Trabajo de investigación presentado a consideración de la Universidad Autónoma Juan Misael Saracho, como requisito para la obtención del título de Maestría en Salud Pública con perfil en Gerencia y Economía de la Salud

Santa Cruz–Estado Plurinacional de Bolivia

2018

APROBADO

TRIBUNAL:

PROGRADO EN SALUD

LUGAR Y FECHA: _____

Esta investigación está dedica a mi hijo Aron Dario, para que mi esfuerzo sea una inspiración de superación.

Agradecimiento a Dios primeramente por su protección divina. A mis padres Erasmo (+) y Simona (+) que me dieron la oportunidad de ser profesional y los ánimos para superarme cada día.

INDICE

CONTENIDO	PÁG.
INTRODUCCIÓN.....	1
1. PROBLEMA DE INVESTIGACIÓN.....	2
1.1. PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA	2
1.2. FORMULACIÓN DEL PROBLEMA.....	3
1.3. OBJETIVOS.....	3
1.3.1. OBJETIVO GENERAL.....	3
1.3.2 OBJETIVOS ESPECIFICOS.....	3
1.4. JUSTIFICACIÓN.....	4
1.5. VIABILIDAD.....	5
1.6. HIPÓTESIS.....	5
2. MARCO TEÓRICO.....	6
2.1. MARCO TEÓRICO REFERENCIAL.....	6
2.1.1. HISTORIA DEL TÉRMINO ESTRÉS.....	6
2.1.2. ESTRÉS.....	7
2.1.2.1. DEFINICIÓN DE ESTRÉS.....	7
2.1.2.2. TIPO DE ESTRÉS.....	8
2.1.3. ESTRÉS LABORAL.....	9
2.1.3.1. DEFINICIÓN.....	9
2.1.3.2. TIPOS DE ESTRÉS LABORAL.....	10
2.1.4. RELACIÓN DE ESTRÉS Y LOS ESTRESORES.....	11
2.1.5. LOS AGENTES ESTRESANTES O ESTRESORES.....	12
2.1.5.1. DEFINICIÓN DE ESTRESORES.....	12
2.1.5.2. CATEGORIZACIÓN DE LOS ESTRESORES.....	13
2.1.5.3. NIVELES DE LOS ESTRESORES.....	14
2.1.5.4. FACTORES AMBIENTALES.....	15
2.1.5.5. FACTORES LABORALES.....	16
2.1.5.6. FACTORES ORGANIZATIVOS.....	18

2.1.6. ESTRÉS LABORAL EN ENFERMERÍA.....	19
2.2. MARCO TEÓRICO REFERENCIAL.....	21
2.3. ALCANCE DE ESTUDIO.....	22
3. DISEÑO METODOLÓGICO.....	23
3.1. TIPO DE ESTUDIO.....	23
3.2. UNIVERSO.....	23
3.3. CRITERIOS DE SELECCIÓN.....	23
3.4. UNIDAD DE ANÁLISIS.....	24
3.5. POBLACIÓN DE ESTUDIO.....	24
3.6. MUESTRA.....	24
3.7. OPERACIONALIZACIÓN DE LAS VARIABLES.....	26
3.8. RECOLECCIÓN DE DATOS.....	30
3.9. PLAN DE ANÁLISIS.....	31
3.10. ASPECTO ÉTICOS.....	31
4. RESULTADOS.....	32
4.1. IDENTIFICACIÓN DEL PERSONAL DE ENFERMERÍA.....	32
4.2. ESTRESORES LABORALES.....	42
4.3. SÍNTOMAS FISIOLÓGICOS.....	51
4.4. SÍNTOMAS PSICOLÓGICOS Y CONDUCTUALES.....	54
4.5. GRADO DE ESTRÉS LABORAL.....	56
5. CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES.....	57
5.1. CONCLUSIONES.....	57
5.2. RECOMENDACIONES.....	59
BIBLIOGRAFÍA.....	60

ÍNDICE DE TABLAS

Tabla 1	
Identificación del personal de enfermería, según edad, Servicio de Neurocirugía y Pabellón Quirúrgico, en la Caja Petrolera de Salud de Santa Cruz, octubre a diciembre 2016.....	32
Tabla 2	
Identificación del personal de enfermería, según nivel académico, Servicio de Neurocirugía y Pabellón Quirúrgico, en la Caja Petrolera de Salud de Santa Cruz, octubre a diciembre 2016.....	34
Tabla 3	
Identificación del personal de enfermería, según tiempo que trabaja la institución, Servicio de Neurocirugía y Pabellón Quirúrgico, en la Caja Petrolera de Salud de Santa Cruz, octubre a diciembre 2016.....	36
Tabla 4	
Identificación del personal de enfermería, según realizan trabajos en otras instituciones, Servicio de Neurocirugía y Pabellón Quirúrgico, en la Caja Petrolera de Salud de Santa Cruz, octubre a diciembre 2016.....	38
Tabla 5	
Identificación del personal de enfermería, según estado laboral, Servicio de Neurocirugía y Pabellón Quirúrgico, en la Caja Petrolera de Salud de Santa Cruz, octubre a diciembre 2016.....	40
Tabla 6	
Estresores laborales, según factores ambientales, Servicio de Neurocirugía y Pabellón Quirúrgico, en la Caja Petrolera de Salud de Santa Cruz, octubre a diciembre 2016.....	42
Tabla 7	
Estresores laborales, según condiciones de trabajo, Servicio de Neurocirugía y Pabellón Quirúrgico, en la Caja Petrolera de Salud de	

Santa Cruz, octubre a diciembre 2016.....	44
Tabla 8	
Estresores laborales, según factores personales, Servicio de Neurocirugía y Pabellón Quirúrgico, en la Caja Petrolera de Salud de Santa Cruz, octubre a diciembre 2016.....	47
Tabla 9	
Estresores laborales, según nota final, Servicio de Neurocirugía y Pabellón Quirúrgico, en la Caja Petrolera de Salud de Santa Cruz, octubre a diciembre 2016.....	50
Tabla 10	
Síntomas fisiológicos de estrés, Servicio de Neurocirugía y Pabellón Quirúrgico, en la Caja Petrolera de Salud de Santa Cruz, octubre a diciembre 2016.....	51
Tabla 11	
Síntomas psicológico y conductuales de estrés, Servicio de Neurocirugía y Pabellón Quirúrgico, en la Caja Petrolera de Salud de Santa Cruz, octubre a diciembre 2016.....	54
Tabla 12	
Grado de estrés laboral, Servicio de Neurocirugía y Pabellón Quirúrgico, en la Caja Petrolera de Salud de Santa Cruz, octubre a diciembre 2016.....	56

ÍNDICE DE GRÁFICOS

Gráfico 1

Identificación del personal de enfermería, según edad, Servicio de Neurocirugía y Pabellón Quirúrgico, en la Caja Petrolera de Salud de Santa Cruz, octubre a diciembre 2016..... 32

Gráfico 2

Identificación del personal de enfermería, según nivel académico, Servicio de Neurocirugía y Pabellón Quirúrgico, en la Caja Petrolera de Salud de Santa Cruz, octubre a diciembre 2016..... 34

Gráfico 3

Identificación del personal de enfermería, según tiempo que trabaja la institución, Servicio de Neurocirugía y Pabellón Quirúrgico, en la Caja Petrolera de Salud de Santa Cruz, octubre a diciembre 2016..... 36

Gráfico 4

Identificación del personal de enfermería, según realizan trabajos en otras instituciones, Servicio de Neurocirugía y Pabellón Quirúrgico, en la Caja Petrolera de Salud de Santa Cruz, octubre a diciembre 2016..... 38

Gráfico 5

Identificación del personal de enfermería, según estado laboral, Servicio de Neurocirugía y Pabellón Quirúrgico, en la Caja Petrolera de Salud de Santa Cruz, octubre a diciembre 2016..... 40

Gráfico 6

Estresores laborales, según factores ambientales, Servicio de Neurocirugía y Pabellón Quirúrgico, en la Caja Petrolera de Salud de Santa Cruz, octubre a diciembre 2016..... 43

Gráfico 7

Estresores laborales, según condiciones de trabajo, Servicio de Neurocirugía y Pabellón Quirúrgico, en la Caja Petrolera de Salud de

Santa Cruz, octubre a diciembre 2016.....	45
Gráfico 8	
Estresores laborales, según factores personales, Servicio de Neurocirugía y Pabellón Quirúrgico, en la Caja Petrolera de Salud de Santa Cruz, octubre a diciembre 2016.....	48
Gráfico 9	
Estresores laborales, según nota final, Servicio de Neurocirugía y Pabellón Quirúrgico, en la Caja Petrolera de Salud de Santa Cruz, octubre a diciembre 2016.....	50
Gráfico 10	
Síntomas fisiológicos de estrés, Servicio de Neurocirugía y Pabellón Quirúrgico, en la Caja Petrolera de Salud de Santa Cruz, octubre a diciembre 2016.....	52
Gráfico 11	
Síntomas psicológico y conductuales de estrés, Servicio de Neurocirugía y Pabellón Quirúrgico, en la Caja Petrolera de Salud de Santa Cruz, octubre a diciembre 2016.....	55
Gráfico 12	
Grado de estrés laboral, Servicio de Neurocirugía y Pabellón Quirúrgico, en la Caja Petrolera de Salud de Santa Cruz, octubre a diciembre 2016.....	56

RESUMEN

El objetivo de la investigación es identificar los factores ambientales, condiciones de trabajo y personales que contribuyen al estrés laboral en el personal de enfermería, en el Servicio de Neurocirugía y Pabellón Quirúrgico, en la Caja Petrolera de Salud de Santa Cruz, octubre a diciembre 2016.

La muestra está constituido 32 licenciadas y auxiliares de enfermería equivalente a 84% de enfermeras que trabajan en el Servicio de Neurocirugía y Pabellón Quirúrgico.

Más de la mitad son licenciadas con ítem, antigüedad de 1 a 10 años, el 6% tiene maestría, no trabaja en otras instituciones y están entre los 31 a 40 años de edad. Se identificó los factores ambientales, condiciones de trabajo y personales que producen estrés en el personal de enfermería. Más de la mitad del personal afirma que los equipos se encuentran en lugares inadecuados en el servicio. En las condiciones personales se observa que no identifican esta condición como parte del problema, con porcentajes menores al 28%. Los síntomas fisiológicos que son producto del estrés del personal de enfermería son la hipertensión arterial, prurito en el cuerpo, taquicardia, saciedad precoz y movimientos continuos en manos y pies. Se midió el grado de estrés del personal de enfermería como resultados final de los indicadores anteriormente evaluados dando un resultado de estrés moderado con el 63%.

Se recomienda evitar la injerencia política para la contratación del personal de enfermería. Implementar un programa de salud para el tratamiento de las enfermedades y síntomas de estrés.

Palabras claves: Estrés, factores estresantes y estrés laboral.

INTRODUCCIÓN

Según la Organización Mundial de la Salud, el estrés es uno de los problemas de Salud Mental que constituye el factor causal de muchas enfermedades y es considerado el “mal del siglo”, se estima que el estrés laboral para el futuro será la segunda causa de discapacidad laboral a nivel mundial, que afecta al individuo que se encuentra en constante adaptación frente a los cambios que se suscitan en su entorno generado en los últimos tiempos por el avance de la ciencia y la tecnología, entre otros.¹

Las enfermeras en su ambiente laboral diariamente enfrenta situaciones estresantes que pueden ser perjudiciales para su salud; siendo estos derivados entre otros de las inadecuadas condiciones, existencia de ruidos, falta o exceso de control en las tareas, inadecuadas relaciones interpersonales con el equipo de salud y el paciente, dificultades personales que suelen presentarse en las obligaciones familiares, falta de comunicación con los hijos y la pareja, falta de actualización en los últimos avances, entre otros, lo que en resumen podría conllevar al “Síndrome de Burnout” que afecta a un 60% en los profesionales de la salud.²

En tal sentido el presente estudio “Nivel de estrés y los factores que lo incrementan en el personal de enfermería del servicio de hospitalización de la Caja Petrolera de Salud de Santa Cruz tiene como objetivos; Identificar los factores ambientales, condiciones de trabajo y personales que contribuyen al estrés laboral en el personal de enfermería, en el Servicio de Neurocirugía y Pabellón Quirúrgico, en la Caja Petrolera de Salud de Santa Cruz, octubre a diciembre 2016.

1. PROBLEMA DE INVESTIGACIÓN

1.1. PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA

En la Caja Petrolera de Salud de Santa Cruz, en los servicios de Neurocirugía y Pabellón Quirúrgico se cuenta con 52 camas y 38 personal de enfermería distribuido en diferentes turnos que atiende a pacientes con diferentes patologías, principalmente pacientes neurológicos, traumatológicos y cirugía, como también pacientes de medicina interna, oncología y pediatría.

En muchos casos estos son pacientes dependientes, abandonados por los familiares y/o familiares que llegan alterados, de mal humor, exigentes que reclaman de todo y nada, sin antes saber los procedimientos que se realizó a sus familiares. Esto genera un ambiente desagradable, alterando la atención hacia los pacientes.

Se observa diariamente disconformidad, reclamos y quejas del personal de enfermería por los diversos temperamentos, generando enfrentamientos entre colegas, familiares y personal médico.

Desde que hubo intervención política se observa constantes cambios de servicios favoritismo con el personal que se identifica con el actual gobierno, provocando miedo y disconformidad en el personal de turno, esto genera malestar y desánimo. Existe demasiada burocracia para solicitar permisos, cambios de turnos, exigir vacaciones y otros que el personal necesita.

Por tal motivo surge la siguiente investigación respondiendo a la necesidad de identificar estos factores que alteran el cuidado eficiente del paciente.

1.2. FORMULACIÓN DEL PROBLEMA

¿Cuáles son los factores ambientales, condiciones de trabajo y personales que contribuyen al estrés laboral en el personal de enfermería, en el Servicio de Neurocirugía y Pabellón Quirúrgico, en la Caja Petrolera de Salud de Santa Cruz, octubre a diciembre 2016?.

1.3. OBJETIVOS

1.3.1. OBJETIVO GENERAL

Identificar los factores ambientales, condiciones de trabajo y personales que contribuyen al estrés laboral en el personal de enfermería, en el Servicio de Neurocirugía y Pabellón Quirúrgico, en la Caja Petrolera de Salud de Santa Cruz, octubre a diciembre 2016.

1.3.2 OBJETIVOS ESPECIFICOS

- Describir las características del personal de enfermería del servicio de Neurocirugía y Pabellón Quirúrgico según edad, nivel académico, tiempo que trabaja en la institución, realiza trabajos en otras instituciones y estado laboral.
- Identificar los factores ambientales, condiciones de trabajo y personales que producen estrés en el personal de enfermería.
- Evaluar los síntomas fisiológicos que son producto del estrés del personal de enfermería.
- Evaluar los síntomas psicológicos y conductuales producto del estrés del personal de enfermería.
- Medir el grado de estrés del personal de enfermería como resultados final de los indicadores anteriormente evaluados.

1.4. JUSTIFICACIÓN

a) Relevancia personal

El presente trabajo de investigación se realizó por iniciativa propia, el cual surge al observar al personal de enfermería del servicio de neurocirugía y pabellón quirúrgico, que en el transcurso de su jornada laboral tienen dificultades con pacientes en su mayoría agresivos, desorientados, con problemas neurológicos y familiares incomprensibles que no colaboran con la recuperación de sus familiares, por lo que se ven afectadas con el estrés en el área de trabajo, los cuales repercuten produciendo un bajo rendimiento laboral. La injerencia política en la Caja Petrolera de Salud ha incrementado el nivel de estrés que ya se tenía inicialmente, autoridades puestas a dedo, personal nuevo que llega directo con ítem o contratos indefinidos, esto ha creado un ambiente tenso especialmente con el personal que tiene contratos no definidos.

b) Relevancia social

El personal de enfermería debe prestar un óptimo servicio a la población asegurada, además de los conocimientos teóricos y prácticos que deben poseer las enfermeras por su constante relación con los enfermos. Al medir el nivel de estrés puede alertar a la alta gerencia para tomar medidas correctivas y reducir el estrés.

c) Relevancia científica

Esta investigación ha medido el nivel de estrés utilizando instrumentos de medición estandarizados por otros investigadores que podrán ser adaptados

a la realidad del servicio de Neurocirugía y Pabellón Quirúrgico, para que las autoridades correspondientes tomen los recaudos necesarios.

d) Aporte teórico y práctico

Esta investigación aportará al conocimiento práctico datos relevantes que ayudarán a la gestión de recursos humanos para trabajar e incentivar al personal de enfermería para reducir el estrés y aumentar la producción mejorando la atención de la población asegurada. Los datos obtenidos pueden servir como base para otras investigaciones futuras.

e) Utilidad y conveniencia

Su conveniencia es amplia porque es un tema de relevancia actual y es vigente en todos los rubros de trabajo, pero en salud puede afectar a otros. Con los resultados obtenidos se puede realizar seminarios y talleres, para aprender a manejar el estrés y también la investigación puede ser publicada para aumentar el conocimiento de otros.

1.5. VIABILIDAD

La presente investigación es viable porque se tuvo accesibilidad a los datos y las autoridades autorizaron el levantamiento de datos.

1.6. HIPÓTESIS

Los factores ambientales, condiciones de trabajo y personales en el Servicio de Neurocirugía y Pabellón Quirúrgico, en la Caja Petrolera de Salud, son los que producen mayor estrés en el personal de enfermería.

2. MARCO TEÓRICO

2.1. MARCO TEÓRICO CONCEPTUAL

2.1.1. HISTORIA DEL TÉRMINO ESTRÉS

Los inicios del estudio científico del estrés se remontan en 1911, cuando un fisiólogo llamado Walter Cannon confirmaría que la respuesta al estrés es parte de un sistema mente-cuerpo unificado que desencadena un flujo de adrenalina y noradrenalina, ante determinadas situaciones con el fin de preparar al organismo para lo que Cannon denominó luchar o huir, respuesta que sería considerada como altamente adaptativa.³

El concepto de estrés fue introducido por primera vez en el ámbito de la salud en el año 1926 por Hans Selye. En la actualidad, es uno de los términos más utilizados y lo definió como: la respuesta general del organismo ante cualquier estímulo estresor o situación estresante, el término se ha utilizado con múltiples significados y ha servido tanto para designar una respuesta del organismo, como para señalar los efectos producidos ante repetidas exposiciones a situaciones estresantes.⁴ En 1992 Oscar Eduardo Slipak, manifestó que el estrés involucra “la interacción del organismo con el medio”, lo que nos lleva a definir al estrés según el estímulo:⁵

- Estrés es la fuerza o el estímulo que actúa sobre el individuo y que da lugar a una respuesta.
- Estrés es la respuesta fisiológica o psicológica del individuo ante un estresor ambiental.
- Estrés es una consecuencia de la interacción de los estímulos ambientales y la respuesta idiosincrásica del individuo.

Seyle no hace referencia al estímulo (peso o fuerza), sino a la respuesta que consiste en la suma de cambios inespecíficos que desarrolla el organismo como respuesta a éste.⁶

En 1989, y tras controvertidas discusiones científicas sobre si el estrés era el estímulo o la respuesta del organismo, los autores Paterson y Neufeld comienzan a considerar el término estrés como un vocablo genérico que hace referencia a un área o campo de estudio determinado.⁷

En la actualidad la biología y la medicina han incorporado el término "stress" como "proceso o mecanismo general con el cual el organismo mantiene su equilibrio interno, adaptándose a las exigencias, tensiones e influencias a las que se expone en el medio en que se desarrolla". Este proceso, mecanismo general o sistema psiconuro-endocrinológico, es el que denominamos como estrés.

2.1.2. ESTRÉS

2.1.2.1. DEFINICIÓN DE ESTRÉS

Estrés es una palabra que deriva del latín strictus, el mismo que significa "estricto", es decir provocar tensión, la cual fue utilizada con mucha frecuencia durante el siglo XVII para representar "adversidad" o "aflicción", para finales del siglo XVIII su utilización evolucionó de "fuerza", "peso", "presión" o "esfuerzo" que produce diferentes grados de tensión o deformación en distintos materiales, puesta en práctica en la propia persona, implica efectos a nivel de su cuerpo y su mente.⁸

Según Trucco, el término estrés, es una adaptación al castellano de la voz inglesa stress. Esta palabra apareció en el inglés medieval en la forma de distress, que, a su vez provenía del francés antiguo desstrese.⁹

Según Cox, el estrés como factor de riesgo está relacionado con la morbilidad mental, pero también con otras enfermedades y con la accidentabilidad, tanto en el trabajo como en la vida diaria. La Unión Europea, por su parte, ha estimado que un 28 por ciento de los trabajadores presentan síntomas significativos de estrés.¹⁰

Según Peiro, ha definido el estrés como “un esfuerzo agotador por mantener las funciones esenciales al nivel requerido, como información que el sujeto interpreta, como amenaza de peligro o como imposibilidad de predecir el futuro”. Señala que el estrés es un fenómeno adaptativo de los seres humanos que contribuye, en buena medida, a su supervivencia, a un adecuado rendimiento en sus actividades y a un desempeño eficaz en muchas esferas de la vida.¹¹

García, afirma que el trastorno del estrés puede ser generado no sólo por aspectos emocionales o espirituales, sino por demandas de carácter social y amenazas del entorno del individuo que requieren capacidad de adaptación y respuesta rápida frente a los problemas.¹²

2.1.2.2. TIPO DE ESTRÉS

En términos generales, se puede hablar de dos tipos de estrés: positivo o bueno (eustrés) y negativo o malo (distrés).

a) Eustrés

Deriva del griego Eus, que significa saludable; se usa en el mismo sentido que la palabra euforia,

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

b) Distrés

Esta palabra apareció en el inglés medieval en la forma de distress, que, a su vez provenía del francés antiguo “desstrese”. Son estímulos dañinos que debilitan la personalidad de la personas. El término distrés a veces es asociado con el síndrome de Burnout, un trastorno relacionado con el estrés crónico. Es un término en el área clínica para referirse a patologías como por ejemplo distrés respiratorio agudo.¹³

2.1.3. ESTRÉS LABORAL

2.1.3.1. DEFINICIÓN

En 1997, la Organización Internacional del Trabajo desde una perspectiva integradora, define al estrés laboral como "la respuesta fisiológica, psicológica y de comportamiento de un individuo que intenta adaptarse y ajustarse a presiones internas y externas", por lo tanto “el estrés aparece cuando se presenta un desajuste entre la persona, el puesto de trabajo y la propia organización”.¹⁴

2.1.3.2. TIPOS DE ESTRÉS LABORAL

Se presenta dos tipos de estrés laboral: el episódico (un despido, por ejemplo) y el crónico, que se puede presentar cuando la persona se encuentra sometida a las siguientes situaciones:¹⁵

a) Ambiente laboral inadecuado

Son los llamados estresores del ambiente físico, como por ejemplo falta de luz o luz muy brillante; ruido excesivo o intermitente; vibraciones; aire contaminado y alta o baja temperatura. Estos factores requieren una doble adaptación, tanto física como psicológica.

b) Sobrecarga de trabajo

Es el estrés por sobrestimulación, se presenta por exigencias psicosensoriales violentas, simultáneas, numerosas, persistentes y variables. Exigen una adaptación fuera del límite normal y genera tensión nerviosa, fatiga, irritabilidad, crisis de decisión, ansiedad, confusión, embotamiento, desconcentración.

c) Alteración de ritmos biológicos

Es el estrés que se produce al alterar las constantes biológicas determinadas por el ritmo circadiano determinado a su vez por las secreciones hormonales, los ciclos del sueño y el ritmo metabólico. Requiere un alto esfuerzo adaptativo, generando irritabilidad, disminución de la concentración, trastornos del sueño, fatiga, ansiedad, además de provocar modificaciones en la vida social, conyugal y sexual. Se presenta por lo general en trabajadores nocturnos y personal de salud.

d) Responsabilidades y decisiones importantes

Es el estrés del personal jerárquico o con grados de responsabilidad. Se debe a: responsabilidades numerosas y variables; tensión psicológica continua; búsqueda de la eficacia; adaptación a situaciones nuevas y datos inestables. Es frecuente que quienes lo padecen acumulen factores de riesgo e inadecuación familiar y social por falta de tiempo y agotamiento físico. La persona presenta agotamiento, fatiga, manifestaciones psicósomáticas, trastornos del sueño, disminución del deseo sexual, impaciencia, pérdida de la iniciativa, dificultad en la toma de decisiones, adicciones.

e) Estimulación lenta y monótona

Es el estrés por subestimulación, el cual se produce por la falta de estímulo normal y fisiológico de los sentidos y del pensamiento. Se presenta, por ejemplo, en el trabajo rutinario y automatizado que no permite la creatividad y el pensamiento independiente.

f) Condiciones laborales inadecuadas

Nos referimos aquí a las causas de estrés en los obreros no calificados, que comprenden: alimentación inadecuada e insuficiente; ausencia de perspectivas de progreso; pocas posibilidades de recreación e inestabilidad laboral por renovación tecnológica.

2.1.4. RELACIÓN DE ESTRÉS Y LOS ESTRESORES

La literatura sobre estrés establece que existe una relación positiva entre los estresores laborales y el distrés que son los síntomas psicológicos y/o físicos del individuo que experimenta estrés, que lleva a la aparición de resultados

organizacionales negativos. La baja productividad, el ausentismo o las bajas por invalidez, son problemas asociados al estrés laboral que deben afrontar las organizaciones.¹⁶

El estrés se puede definir como un conjunto de reacciones fisiológicas y psicológicas que experimenta el organismo cuando se le somete a fuertes demandas; este fenómeno tiene dos componentes básicos:¹⁷

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

- **La respuesta al estrés:** La respuesta al estrés es la reacción de un individuo ante los factores que lo originan; los tipos de respuesta que pueden brindarse frente a una situación estresante son dos:
 - ✓ **Respuesta en armonía,** adecuada con la demanda que se presenta.

 - ✓ **Respuestas negativa,** insuficiente o exagerada en relación con la demanda planteada, lo cual genera desadaptación.

2.1.5. LOS AGENTES ESTRESANTES O ESTRESORES

2.1.5.1. DEFINICIÓN DE ESTRESORES

Se denominan estresores a los factores que originan el estrés y hacen énfasis en que el nivel de activación o estado de alerta del individuo se estima como el nivel inicial de una condición de estrés.¹⁸

Los estresores son los estímulos, generados en la situación o en la propia persona, que tienen consecuencias negativas, físicas o psicológicas, para una parte significativa de las personas expuestas a ellos.¹⁹

2.1.5.2. CATEGORIZACIÓN DE LOS ESTRESORES

En la literatura sobre estrés laboral se han estudiado diversos estresores y se han realizado distintas categorizaciones:

- **Estresores relacionados con la tarea:** por ej. sobrecarga de trabajo, presión temporal.
- **Estresores de rol:** por ej. ambigüedad y conflicto de rol.
- **Estresores de carrera:** por ej. inestabilidad laboral, infrapromoción.
- **Estresores sociales:** por ej. malas relaciones con supervisores o compañeros de trabajo.
- **Estresores relacionados con el horario de trabajo:** por ej. trabajo por turnos.
- **Estresores físicos:** por ej. condiciones de trabajo adversas, accidentes o elementos ergonómicos.
- **Eventos traumáticos:** por ej. eventos aislados como accidentes o desastres.
- **Procesos de cambio estresantes:** por ej. implementación de nuevas tecnologías, recortes de personal.

2.1.5.3. NIVELES DE LOS ESTRESORES

a) Fisiológico

A nivel fisiológico, el estrés se puede reflejar en problemas cardiovasculares como aumentos en la presión sanguínea,²⁰ la tasa cardíaca y el colesterol.²¹ La secreción de hormonas, en concreto las catecolaminas y los corticoesteroides, aumenta ante la experiencia de condiciones estresantes;²² este fenómeno que, de manera aguda, ayuda a movilizar recursos para poder continuar el trabajo, a largo plazo favorece el desarrollo de enfermedades, entre ellas problemas coronarios (Sonnentag y Frese, 2003).²³ Además, el estrés también afecta al sistema inmunológico a largo plazo.²⁴

b) Psicológico

A nivel psicológico, se pueden producir una serie de reacciones afectivas que afecten al humor de manera temporal,²⁵ pero que, a largo plazo, pueden afectar el bienestar de la salud mental. A corto plazo, se han encontrado asociaciones entre el estrés laboral y el aumento significativo en síntomas depresivos,²⁶ quejas psicosomáticas y otros síntomas de estrés psicológico.²⁷

A largo plazo y sobre todo entre trabajadores de organizaciones de servicios del bienestar, el estrés puede llevar al surgimiento del burnout o síndrome de quemarse por el trabajo, experimentando agotamiento emocional, cinismo o despersonalización y sentimientos de ineficacia.²⁸

c) Comportamental

En lo que se refiere a los efectos a nivel comportamental, se han constatado problemas de consumo excesivo de sustancias como el tabaco, los tranquilizantes o el alcohol.²⁹

d) Organizacional

Por último, las consecuencias del estrés se materializan a nivel organizacional en menor compromiso con la organización,³⁰ mayor propensión al abandono o abandono real de la organización y mayores niveles de insatisfacción laboral entre los trabajadores. Este último, la satisfacción (o insatisfacción) laboral es uno de los indicadores organizacionales de estrés laboral más estudiados.³¹

2.1.5.4. FACTORES AMBIENTALES

Condiciones físicas externas o también llamados estresores del ambiente físico, que alteran el curso normal de la labor del profesional en salud debido a que distorsionan la concentración y tranquilidad que requieren para ejecutar su labor de una manera óptima, entre los que se encuentran:³²

a) La iluminación

No es lo mismo trabajar en turno nocturno que en el diurno.

b) El ruido

Trabajar con alarmas continuamente, puede afectar no sólo al oído, sino al desempeño del trabajo (satisfacción, productividad, etc.).

c) Vibraciones

Pueden causar un desequilibrio a nivel de los sentidos.

d) Ambientes contaminados

La percepción de los riesgos biológicos, puede producir mayor ansiedad en el profesional, repercutiendo en el rendimiento y en el bienestar psicológico. El profesional de enfermería está expuesto continuamente a sustancias biológicas peligrosas, tales como sangre, orina, heridas infectadas, medicaciones tóxicas, que producen una continua tensión por el daño que todas ellas pueden ocasionar.

e) La temperatura

A veces trabajar en un ambiente caluroso genera un tremendo disconfort.

f) Peso

Los profesionales que han de trabajar en quirófano muchas horas con delantales o guantes protectores de plomo pueden estar sometidos a cargar con un peso importante. El cansancio puede duplicarse. Estos factores requieren una doble adaptación, tanto física como psicológica.

2.1.5.5. FACTORES LABORALES

Según Moreno, estos factores laborales pueden ser:

a) Poco o demasiado trabajo

Independientemente de que sea mucho o poco la cantidad de trabajo, ambas situaciones pueden ocasionar para el profesional una situación estresante; por una parte la sensación de no poder llevar a cabo todo el trabajo y por otra, la sensación de insatisfacción personal por no realizar nada productivo.³³

b) Ritmo de trabajo elevado

Lo agravante que puede resultar con respecto a este punto para el profesional es la falta de un ritmo continuado. Por tanto ese factor está muy ligado al anterior porque en función de la cantidad estaría el ritmo de trabajo.

c) Supervisión escasa / elevada

Puede desencadenar una situación de estrés ya que una supervisión autoritaria, entrometida y excesiva puede desembocar en una sensación de miedo a cometer algún error.

d) Falta de participación en la toma de decisiones

La falta de participación por parte del personal de Enfermería en la toma de decisiones supone una falta de motivación en el trabajo, debido a la descohesión entre responsabilidad y ejecución del trabajo. Por tanto esta falta de motivación puede desencadenar una situación de estrés.

e) La carga mental de trabajo

Es el grado de movilización de energía y capacidad mental que el profesional pone en juego para desempeñar la tarea. Ejemplo: tener que preparar la medicación en un horario reducido.

f) El control sobre la tarea

Ocurre cuando no se controla la tarea, es decir, cuando las actividades a realizar no se adecuan a nuestros conocimientos. No controla la tarea a realizar y no se atreve a tomar las iniciativas adecuadas por temor a la falta de conocimientos y atención que requieren este tipo de pacientes.

g) Estimulación lenta y monótona

Es el estrés por subestimulación. Se produce por la falta de estímulo normal y fisiológico de los sentidos y del pensamiento. Se presenta, por ejemplo, en el trabajo rutinario y automatizado que no permite la creatividad y el pensamiento independiente, en casos como los siguientes:

- Cadena de trabajo lenta y monótona.
- Jubilación brusca.

2.1.5.6. FACTORES ORGANIZATIVOS

Son aquellos factores que dependen y son inherentes a la institución donde se realiza la actividad profesional. Los estresores más importantes que aparecen en la organización son los siguientes:³⁴

- Sobrecarga de trabajo.
- Clima de la organización.
- Estilos gerenciales.
- Tecnología.
- Diseños y características de los puestos.
- Conflicto de roles.

2.1.6. ESTRÉS LABORAL EN ENFERMERÍA

El personal de enfermería está sometido a múltiples factores estresantes tanto de carácter organizacional como propios de la tarea que ha de realizar, estas características hacen que tenga una incidencia relativamente alta en esta profesión.³⁵

La salud del profesional de enfermería es un factor indispensable para mantener el equilibrio en su actividad, condición a través del cual las acciones, actitudes, comportamientos y obligaciones pueden desarrollarse sin tensiones que debiliten o interfieran en los cuidados específicos de Enfermería.³⁶

a) Personales

Son aquellas condiciones inherentes al personal de salud que le impiden ejercer su función con tranquilidad y efectividad. En general se encuentra en personas propensas al estrés (ansiosas), con poca tolerancia a la frustración, al liderazgo y a la toma de decisiones; personas que acusan sentimientos de impotencia por la no mejoría del paciente; inseguridad y miedo a cometer un error en los cuidados de enfermería; que se sienten insuficientemente preparados para ayudar emocionalmente a la familia y al paciente; incapaces de resolver de manera satisfactoria las inquietudes del paciente; con dificultad para trabajar con uno o varios compañeros del servicio; con obligaciones familiares, mantenimiento de la casa, hijos y deberes como pareja, con problemas personales, falta de habilidad en el manejo de las personas e intolerancia ante las mismas; incapacidad para trabajar en equipo, dependencia absoluta de otras personas para trabajar y tomar decisiones. Otros de los factores que se deben tener en cuenta son la edad, sexo y el estado civil.³⁷

b) Ambientales

Condiciones físicas externas que alteran el curso normal de la labor del profesional en salud debido a que distorsionan la concentración y tranquilidad que requieren para ejecutar su labor de una manera óptima, por ejemplo: ruido (aparatos, personas); entorno laboral, iluminación, orden y asepsia del lugar, espacio inadecuado e insuficiente para realizar las labores específicas de enfermería; y presencia en el sitio de trabajo de gran cantidad de personal ajeno al servicio.

c) Contenido del trabajo

Se refiere a las características propias del ejercicio profesional y que son independientes del lugar en donde se está trabajando, como realización de procedimientos dolorosos para los pacientes; escuchar o hablar frecuentemente con los pacientes y sus familias sobre su muerte cercana; la muerte de un paciente cuando se ha establecido una relación estrecha; convivir diariamente con el sufrimiento; y el contacto continuo y permanente con personas deprimidas.

d) Condición del trabajo

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

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

2.2. MARCO TEÓRICO REFERENCIAL

Se realizó una investigación en Venezuela en el año 2010, con el propósito de determinar el nivel de estrés e identificar los estresores y las respuestas fisiopsicológicas del personal de enfermería que labora en el Área de Emergencias de Adultos del Hospital Universitario Ruíz y Páez, Ciudad Bolívar, Estado Bolívar, durante el tercer trimestre de 2009, se desarrolló un estudio descriptivo, prospectivo y transversal, en una población de 44 enfermeros (as), representada por 32 mujeres (70,45%) y 12 hombres (27,27%). Para obtener la información se aplicó el cuestionario: “Nivel de Estrés en el personal de Enfermería del Área de Emergencia de Adultos del Hospital Ruiz y Páez”, diseñado por Ascanio y Coronado. Entre los resultados más significativos, se encontró que el (100%) del personal de enfermería presenta algún grado de estrés; que el (63,64%) se encuentra en un nivel bajo, que el sexo predominante es el femenino con un 70,45%. En cuanto a los estresores externos predominantes fueron el exceso de calor, las interrupciones, la sobrecarga de trabajo y por último la inseguridad y el miedo a cometer errores; con respecto al grupo etáreo predominante está representado por los enfermeros/as con edades comprendidas entre 25 y 28 años de edad (25%); en relación con las respuestas fisiológicas encontradas la más común es el dolor con rigidez en la espalda (54,54%); y de las respuestas psicológicas la más significativa es la ansiedad (54,54%).³⁸

Se realizó una investigación en México en el año 2011, para identificar los principales estresores y niveles de estrés que presenta el personal de enfermería en un hospital de segundo nivel de Minatitlán, Veracruz. Estudio descriptivo y transversal que tuvo como objetivo identificar los principales estresores que afectan al personal de enfermería de una institución de salud en Minatitlán, Veracruz, con una muestra de 41 enfermeros. Se utilizó la Escala Nursing Stress Scale (N.S.S.). El grupo de edad que predominó fue de 31 a 40 años (34.1%), prevaleció la población femenina (84.5%), el 53.7% fueron técnicas de enfermería, el 46.3% refirieron tener más de 15 años laborando. Los resultados mostraron que la carga de trabajo es el estresor que más afecta al personal de enfermería (50%), seguido de la muerte y el sufrimiento (30%) así como la incertidumbre en el tratamiento (30%). Dentro del ambiente psicológico los dos estresores con mayor afectación al personal de enfermería son la muerte y el sufrimiento (30%) e incertidumbre en el tratamiento (30%). Los estresores del ambiente social no resultaron ser problemáticos al mostrar poco porcentaje conflicto con los médicos (19%) y conflictos con las enfermeras (17%). La carga de trabajo dentro del ambiente físico represento ser el estresor de mayor predominio como causa de estrés laboral en las enfermeras con un 50%.³⁹

2.3. ALCANCE DE ESTUDIO

Es cuantitativa porque los datos de la investigación son expresados en número y porcentaje.

3. DISEÑO METODOLÓGICO

3.1. TIPO DE ESTUDIO

- **Prospectivo:** Porque la investigación se desarrolla a partir de octubre a diciembre del 2016.
- **Transversal:** Se realizó la investigación en un periodo de tres meses a partir de la realidad actual.

3.2. UNIVERSO

El universo está constituido 38 licenciadas y auxiliares de enfermería que trabajan en el Servicio de Neurocirugía y Pabellón Quirúrgico.

3.3. CRITERIOS DE SELECCIÓN DE LA MUETRA

El tipo de muestreo es no probabilístico por tanto, se tiene los siguientes criterios:

Criterios de inclusión

- Licenciadas y auxiliares de enfermería.
- Personal de enfermería que trabaja en el servicio de Neurología y Pabellón Quirúrgico.
- Personal activo sin baja médica ni vacación que autorice participar del estudio.

Criterios de exclusión

- Médicos y administrativos.
- Personal de enfermería de otros servicios.
- Personal con baja médica y vacación.

3.4. UNIDAD DE ANÁLISIS

Es el personal de enfermería del servicio de Neurología y Pabellón Quirúrgico.

3.5. POBLACIÓN EN ESTUDIO

Está conformado por 38 licenciadas y auxiliares de enfermería.

3.6. MUESTRA

La muestra está constituido 32 licenciadas y auxiliares de enfermería que trabajan en el Servicios de Neurocirugía y Pabellón Quirúrgico. El tipo de muestreo es probabilístico y se utilizó el siguiente cálculo:

$$n = \frac{N * Z^2 * p * q}{d^2 * (N-1) + Z^2 * p * q}$$

Dónde:

n = Número de personal de enfermería

* = multiplicación.

N = el tamaño de la población.

d = precisión (en este caso deseamos un 3%).

P =Probabilidad de ocurrencia de un evento éxito. (5%)

q =Probabilidad de no ocurrencia de un evento llamado también fracaso ambos realizados en las encuestas pilotos .si sabemos que $p + q = 100\%$, entonces $q = 1 - p$ (95%).

Z = o nivel de confiabilidad: Se entiende como la probabilidad de que los estimadores muestrales coincidan con los parámetros poblacionales y su valor según tabla de valores de la distribución normal tipificada corresponde a 1.96.

$$n = \frac{38*(1.96)^2*0,05*0,95}{(0.03)^2 * (38-1) + (1.96)^2*0,05*0,95}$$

$$n = \frac{38*3.8416*0,05*0,95}{(0.09) * 37 +3.8416*0,05*0,95}$$

$$n = \frac{6,93409}{0,21578}$$

n = 32,1 personal de enfermería.

3.7. OPERACIONALIZACIÓN DE LAS VARIABLES

Describir las características del personal de enfermería del servicio de Neurocirugía y Pabellón Quirúrgico según edad, nivel académico, tiempo que trabaja en la institución, realiza trabajos en otras instituciones y estado laboral.

Variable	Tipo	Definición	Rango	Indicador
Edad	Continua	Es el tiempo de vida de una persona desde su nacimiento.	<ul style="list-style-type: none"> • 21 a 30 años • 31 a 40 años • 41 a 50 años • >51 años 	Número y porcentaje.
Nivel académico	Ordinal	Es todo estudio o aprendizaje encaminado a aumentar y adecuar el conocimiento y habilidades a futuro.	<ul style="list-style-type: none"> • Auxiliar de enfermería • Licenciada en enfermería • Diplomado • Máster 	Número y porcentaje
Tiempo que trabaja en la institución	Continua	Son los años que trabaja en el hospital.	<ul style="list-style-type: none"> • <1 año • 1 a 5 años • 6 a 10 años • 11 a 15 • >16 años 	Número y porcentaje
Realiza trabajo en otras instituciones	Nominal	Son las actividades laborales en otras instituciones.	<ul style="list-style-type: none"> • Si • No 	Número y porcentaje
Estado laboral	Nominal	Situaciones o elementos vinculados de una u otra forma con el trabajo	<ul style="list-style-type: none"> • Con ítem • Contrato • Sin contrato 	Número y porcentaje

Fuente: Elaboración propia

Identificar los factores ambientales, condiciones de trabajo y personales que producen estrés en el personal de enfermería.

Variable	Tipo	Definición	Rango	Indicador
Factores Ambientales	Nominal	Son los efectos externos al individuo que pueden alterar su fisiología o sentidos.	<ol style="list-style-type: none"> 1. Sufre de ruidos excesivos 2. Tiene mala iluminación 3. Equipos no se los encuentra en el lugar que corresponde 4. El área de trabajo está sucia y contaminada 5. El espacio es insuficiente para las labores a realizar 6. Hay exceso de calor 	Número y porcentaje
Condiciones del trabajo	Nominal	Aspectos del trabajo que condicionan al trabajador.	<ol style="list-style-type: none"> 1. Sufre interrupciones frecuentes de las tareas 2. Recibe constantemente críticas de otros profesionales de la salud 3. Hay falta de comunicación con los compañeros de trabajo, sobre los problemas del servicio 4. Hay ausencia del personal médico en situaciones de urgencia 5. Existe información insuficiente con respecto a los pacientes 6. Hay rotación permanente por diferentes servicios 7. La asignación de funciones se realiza de forma clara 8. Existe sobre carga de trabajo 	Número y porcentaje
Factores Personales	Nominal	Relacionados con la vida de una persona y su estilo de vida.	<ol style="list-style-type: none"> 1. Siente inseguridad a cometer errores 2. Se siente insuficientemente preparado para atender su trabajo 3. Tiene dificultad para trabajar con los compañeros del servicio 4. Tiene dificultad en sus obligaciones familiares 5. Tiene problemas en sus relaciones familiares 6. Sufre dificultad para tomar decisiones en el trabajo 7. Tiene dependencia absoluta de otros compañeros para poder trabajar 	Número y porcentaje
Evaluación final	Nominal	Es la calificación final de la evaluación	<ul style="list-style-type: none"> • Pocos estresores (0 a 50 puntos) • Regular cantidad (51 a 75 puntos) • Muchos estresores (76 a 100 puntos) 	Número y porcentaje

Fuente: Elaboración propia

Evaluar los síntomas fisiológicos que son producto del estrés del personal de enfermería.

Variable	Definición	Dimensión	Rango	Indicador
Síntomas fisiológicos	Son los síntomas que tienen por la acción del estrés.	Síntomas fisiológicos	<ol style="list-style-type: none"> 1. Hipertensión arterial 2. Prurito en el cuerpo 3. Taquicardia 4. Saciedad precoz antes y durante el consumo de alimentos 5. Movimientos continuos en manos o pies 6. Exceso de apetito 7. Nauseas 8. Alteración del ritmo respiratorio 9. Distensión abdominal 10. Migraña 11. Cefalea tipo "punzante" unilateral 12. Sudoración excesiva 13. Dolor epigástrico al consumir alimentos 14. Cefaleas 15. Agotamiento 16. Dolor, acompañado de rigidez a nivel de la espalda 17. Pesadez o compresión a nivel del cuello 	Número y porcentaje según síntomas fisiológicos

Fuente: Elaboración propia

Evaluar los síntomas psicológicos y conductuales que son producto del estrés del personal de enfermería.

Variable	Definición	Dimensión	Rango	Indicador
Síntomas psicológico y conductuales de estrés	Es la comunicación escrita y no escrita que tiene acceso el personal de enfermería	Síntomas psicológico y conductuales de estrés	<ol style="list-style-type: none"> 1. Siente desmotivación en el trabajo 2. Ha manifestado desacuerdo en alguna actividad 3. Presenta con frecuencia desacuerdo 4. Se incomoda trabajar con colegas 5. No acepta sugerencia de sus compañeras 6. Con frecuencia desea que el tiempo pase rápido 7. Disminuido la capacidad de atención 8. Se siente triste con frecuencia 9. Presenta olvidos 10. Se sienta discriminada 11. Se siente insegura de realizar las actividades 	Número y porcentaje según síntomas psicológico y conductuales de estrés

Fuente: Elaboración propia

Medir el grado de estrés del personal de enfermería como resultados final de los indicadores anteriormente evaluados.

Variable	Definición	Dimensión	Rango	Indicador
Grado de estrés laboral	Son los síntomas que tienen por la acción del estrés.	Síntomas fisiológicos	<ul style="list-style-type: none"> • Estrés bajo (0-15 puntos) • Estrés moderado (16-30 puntos) • Estrés alto (31-45 puntos) 	Número y porcentaje según síntomas fisiológicos

Fuente: Elaboración propia

3.8. RECOLECCIÓN DE DATOS

Para la recolección de datos se aplicó una encuesta tipo cuestionario, tomado de una investigación titulada “Estrés en las enfermeras y área quirúrgica del hospital José A. Vargas de La Owallera”, por Ascanio y Coronado (2002). Esta escala tiene una puntuación de 60 puntos como máximo con una distribución detallada a continuación:

- Estrés bajo (0-15 puntos).
- Estrés moderado (16-30 puntos).
- Estrés alto (31-45 puntos).
- Estrés peligroso (46-60 puntos).

La misma está estructurada en cuatro (4) partes y arrojará información sobre:

- **Parte I:** Datos personales.
- **Parte II:** Identificación de posibles estresores, con preguntas cerradas (SI/NO).
- **Parte III:** Síntomas fisiológicos, con preguntas cerradas de selección simple o en abanico, es decir, presentando a la persona entrevistada cuatro (4) posibilidades para que ella escogiese.
- **Parte IV:** Síntomas psicológicos y conductuales, con preguntas cerradas (SI/NO).

El método de recolección de datos es una encuesta, que fue tabulada según número y porcentajes.

Los valores asignados para la calificación que fue obtenida según escala de Likert son los siguientes:

- **Muchos estresores:** 76 a 100 puntos.
- **Regular estrés:** 51 a 75 puntos.
- **Pocos estresores:** 0 a 50 puntos.

El proceso de recolección de datos:

- **Revisión.** Se realizó la revisión de todos los elementos de la investigación para validar solo los datos con evidencia científica como ser tesis, revistas científica y libros.
- **Clasificación.** La clasificación de la información fue de los conceptos generales a específicos para el marco teórico. Cada párrafo redactado se colocó una cita bibliográfica al final de páginas, según la norma Vancouver.
- **Recuento y presentación.** Se elaboró tablas y gráficos para demostrar las evidencias.

3.9. PLAN DE ANÁLISIS

Se solicitó permiso escrito para realizar la investigación y para tener acceso a la información requerida, obteniendo la autorización verbal y escrita. Se procedió a la obtención de datos de las fuentes primarias y secundarias. Los datos fueron tabulados en Excel y el informe realizado en Word.

3.10. ASPECTO ÉTICO

Para la realización de la presente investigación se solicitó autorización escrita de las autoridades pertinentes a través de una carta.

4. RESULTADOS

4.1. IDENTIFICACIÓN DEL PERSONAL DE ENFERMERÍA

Tabla 1

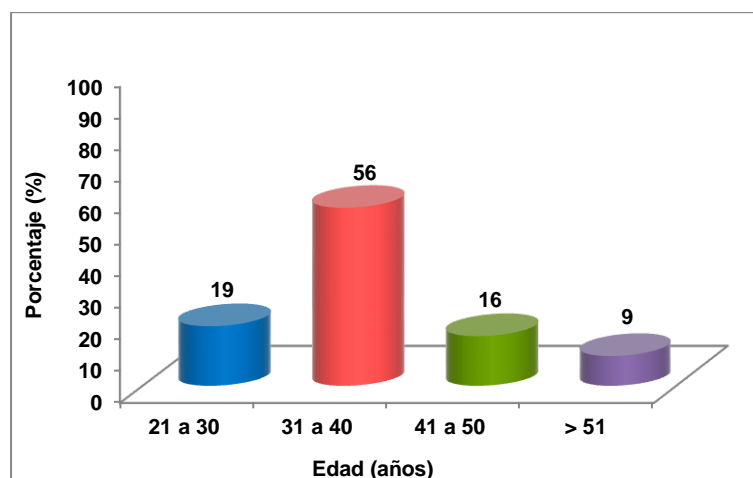
Identificación del personal de enfermería, según edad, Servicio de Neurocirugía y Pabellón Quirúrgico, en la Caja Petrolera de Salud de Santa Cruz, octubre a diciembre 2016.

Edad (años)	Número	Porcentaje
21 a 30	6	19
31 a 40	18	56
41 a 50	5	16
> 51	3	9
Total	32	100

Fuente: Elaboración propia

Gráfico 1

Identificación del personal de enfermería, según edad, Servicio de Neurocirugía y Pabellón Quirúrgico, en la Caja Petrolera de Salud de Santa Cruz, octubre a diciembre 2016.



Fuente: Tabla 1

En la identificación del personal de enfermería que participaron de la investigación se puede observar que el 75% tienen de 21 a 40 años de edad siendo un grupo que se encuentran en edad productiva.

Nuestra investigación tiene datos similares al estudio realizado en el año 2010 en México, por Santes, la edad media del estudio es de 42,5 años, la cual se asemeja a las encontradas en otros estudios en el 2010, si bien es ligeramente superior, en cualquier caso la distribución por edades agrupadas, muestra que es similar el porcentaje de profesionales “jóvenes” con menos de 40 años, y de más de 40 años, siendo mínima el porcentaje de personas con más de 55 años.⁴⁰

Tabla 2

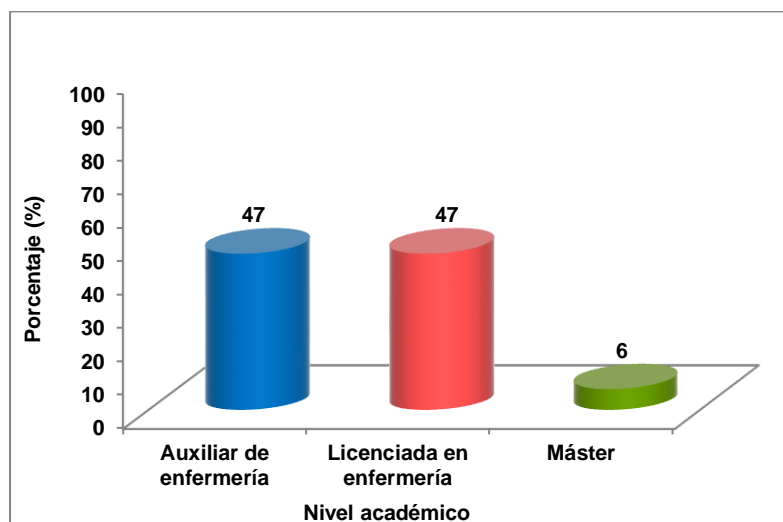
**Identificación del personal de enfermería, según nivel académico,
Servicio de Neurocirugía y Pabellón Quirúrgico, en la Caja Petrolera de
Salud de Santa Cruz, octubre a diciembre 2016.**

Nivel académico	Número	Porcentaje
Auxiliar de enfermería	15	47
Licenciada en enfermería	15	47
Máster	2	6
Total	32	100

Fuente: Elaboración propia

Gráfico 2

**Identificación del personal de enfermería, según nivel académico,
Servicio de Neurocirugía y Pabellón Quirúrgico, en la Caja Petrolera de
Salud de Santa Cruz, octubre a diciembre 2016.**



Fuente: Tabla 2

En la identificación del personal de enfermería que participaron de la investigación se puede observar que no existe significancia numérica entre las auxiliares de enfermería y las licenciadas, siendo solo el 6% del personal de enfermería que ha realizado estudios de maestría.

Nuestra investigación tiene datos similares al estudio realizado en La Paz Bolivia, en el año 2006 se realizó un estudio sobre estrés laboral y factores asociados al personal de enfermería de la Unidad de Terapia Intensiva del Hospital de Miraflores, donde el 51% son licenciadas y el 49% son auxiliares de enfermería.⁴¹

Tabla 3

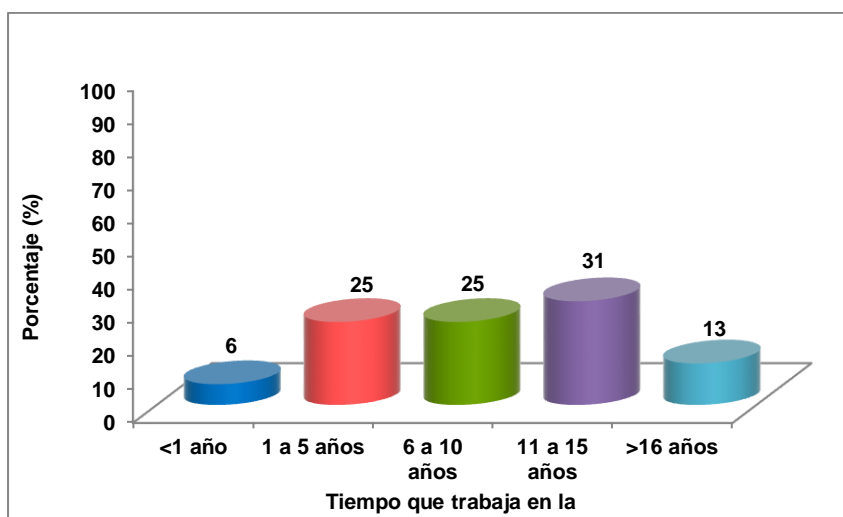
Identificación del personal de enfermería, según tiempo que trabaja en la institución, Servicio de Neurocirugía y Pabellón Quirúrgico, en la Caja Petrolera de Salud de Santa Cruz, octubre a diciembre 2016.

Tiempo que trabaja en la institución	Número	Porcentaje
<1 año	2	6
1 a 5 años	8	25
6 a 10 años	8	25
11 a 15 años	10	31
>16 años	4	13
Total	32	100

Fuente: Elaboración propia

Gráfico 3

Identificación del personal de enfermería, según tiempo que trabaja en la institución, Servicio de Neurocirugía y Pabellón Quirúrgico, en la Caja Petrolera de Salud de Santa Cruz, octubre a diciembre 2016.



Fuente: Tabla 3

En la identificación del personal de enfermería según tiempo que trabaja en la institución, se puede observar más de la mitad trabaja hasta 10 años en la Caja Petrolera, alcanzando el 56% del total. Pero es significativo que el 44% trabaja más de 10 años.

Nuestra investigación tiene datos similares al estudio realizado por García en el año 2005 en España, afirma que pese a no alcanzar significación estadística se observan niveles mayores de estrés en los profesionales del hospital de Cabueñes, que tienen menos de 40 años, solteros, sin hijos, tienen menos de 5 años de antigüedad en la UCI, son eventuales/sustitutas y turno variable irregularmente. Dicho perfil coincide con el encontrado en la bibliografía consultada.⁴²

Tabla 4

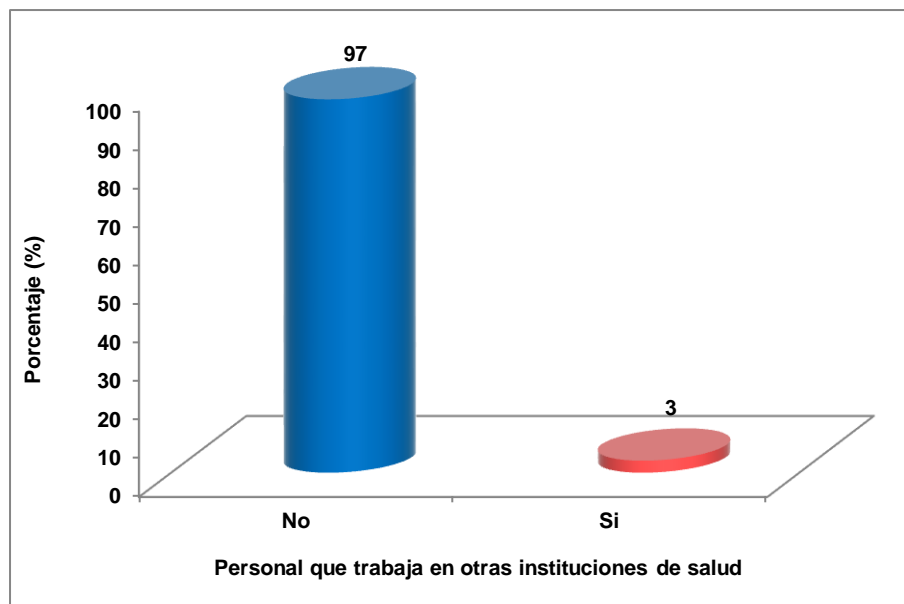
Identificación del personal de enfermería, según realizan trabajos en otras instituciones, Servicio de Neurocirugía y Pabellón Quirúrgico, en la Caja Petrolera de Salud de Santa Cruz, octubre a diciembre 2016.

Realiza trabajos en otras instituciones	Número	Porcentaje
No	31	97
Si	1	3
Total	32	100

Fuente: Elaboración propia

Gráfico 4

Identificación del personal de enfermería, según realizan trabajos en otras instituciones, Servicio de Neurocirugía y Pabellón Quirúrgico, en la Caja Petrolera de Salud de Santa Cruz, octubre a diciembre 2016.



Fuente: Tabla 4

En la identificación del personal de enfermería que participaron de la investigación se puede observar que el 97% no trabajan en otras instituciones.

Según los resultados solo el 3% trabajan en dos lugares, lo cual es un factor de riesgo para el estrés laboral, como indica la bibliografía estudiada o consultada.

Tabla 5

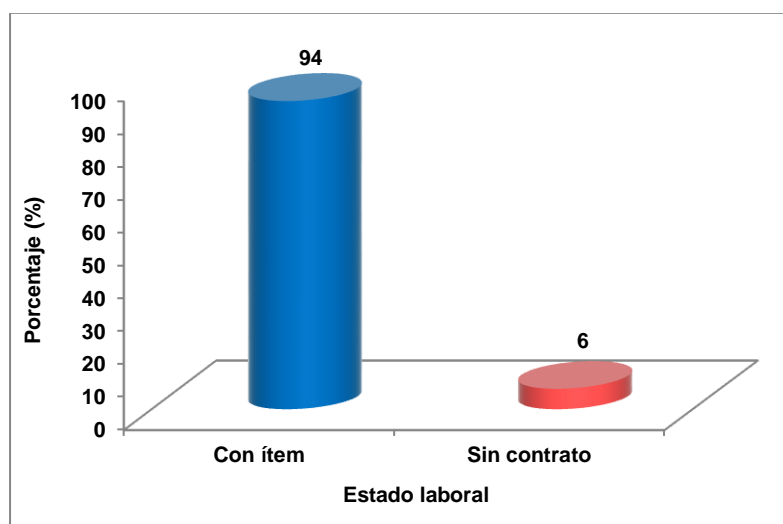
Identificación del personal de enfermería, según estado laboral, Servicio de Neurocirugía y Pabellón Quirúrgico, en la Caja Petrolera de Salud de Santa Cruz, octubre a diciembre 2016.

Estado laboral	Número	Porcentaje
Con ítem	30	94
Sin contrato	2	6
Total	32	100

Fuente: Elaboración propia

Gráfico 5

Identificación del personal de enfermería, según estado laboral, Servicio de Neurocirugía y Pabellón Quirúrgico, en la Caja Petrolera de Salud de Santa Cruz, octubre a diciembre 2016.



Fuente: Tabla 5

En la identificación del personal de enfermería que participaron de la investigación se puede observar que el 94% tienen ítem. El 6% del personal de enfermería no cuentan con ítem ni contrato, lo cual es un factor de riesgo para el estrés laboral.

4.2. ESTRESORES LABORALES

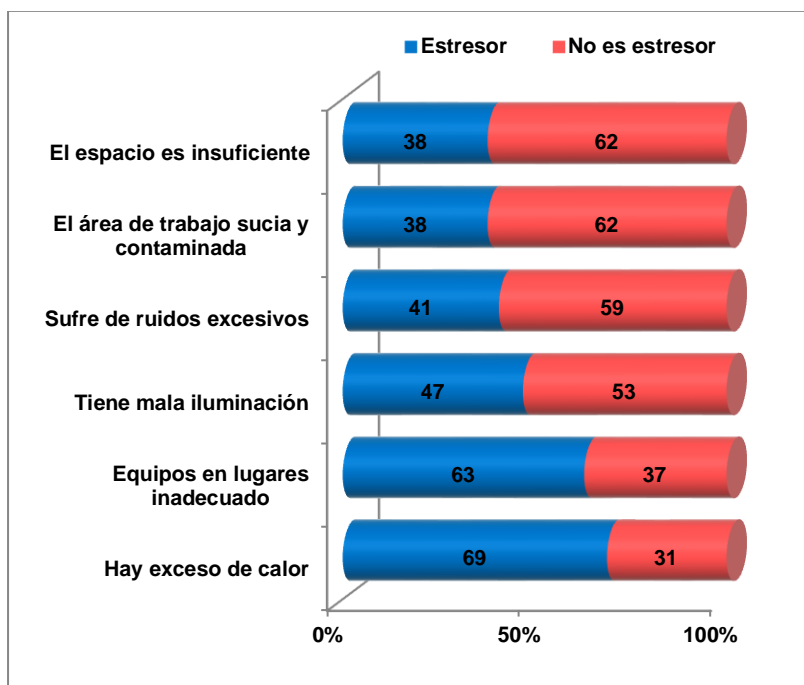
Tabla 6

Estresores laborales, según factores ambientales, Servicio de Neurocirugía y Pabellón Quirúrgico, en la Caja Petrolera de Salud de Santa Cruz, octubre a diciembre 2016.

Factores ambientales	Si		No		Total	
	Nº	%	Nº	%	Nº	%
1. Hay exceso de calor	22	69	10	31	32	100
2. Equipos en lugares inadecuado	20	63	12	37	32	100
3. Tiene mala iluminación	15	47	17	53	32	100
4. Sufre de ruidos excesivos	13	41	19	59	32	100
5. El área de trabajo sucia y contaminada	12	38	20	62	32	100
6. El espacio es insuficiente	12	38	20	62	32	100

Fuente: Elaboración propia

Gráfico 6
Estresores laborales, según factores ambientales, Servicio de Neurocirugía y Pabellón Quirúrgico, en la Caja Petrolera de Salud de Santa Cruz, octubre a diciembre 2016.



Fuente: Tabla 6

El estresor ambiental que obtuvo el 69% fue exceso de calor en los servicios y un 63% nos indica que los equipos se encontraban en lugares inadecuados. El resto de los estresores no fueron identificados en más de la mitad del personal de enfermería.

Nuestra investigación tiene datos similares al estudio realizado en Venezuela en el año 2010, en relación a los factores considerados generadores de estrés laboral por los trabajadores de enfermería del Hospital Ruíz y Páez, se mencionan en la categoría de Ambientales el exceso de calor (95,45%) y un espacio inadecuado (86,36%) como factores de estrés.⁴³

Tabla 7

Estresores laborales, según condiciones de trabajo, Servicio de Neurocirugía y Pabellón Quirúrgico, en la Caja Petrolera de Salud de Santa Cruz, octubre a diciembre 2016.

Condiciones de trabajo	Si		No		Total	
	Nº	%	Nº	%	Nº	%
1. Ausencia del médico en situaciones de urgencia	29	91	3	9	32	100
2. La asignación de funciones se realiza de forma clara	27	84	5	16	32	100
3. Falta de comunicación con los compañeros de trabajo	24	75	8	25	32	100
4. Sufre interrupciones en las tareas	23	72	9	28	32	100
5. Información insuficiente de los pacientes	21	66	11	34	32	100
6. Existe sobre carga de trabajo	21	66	11	34	32	100
7. Recibe críticas de otros profesionales de la salud	17	53	15	47	32	100
8. Hay rotación permanente por diferentes servicios	7	22	25	78	32	100

Fuente: Elaboración propia

Gráfico 7

Estresores laborales, según condiciones de trabajo, Servicio de Neurocirugía y Pabellón Quirúrgico, en la Caja Petrolera de Salud de Santa Cruz, octubre a diciembre 2016.



Fuente: Tabla 7

Las condiciones de trabajo como estresor más frecuente con el 91% es la ausencia de médicos en situaciones de urgencia, el 84% falta de claridad en la asignación de funciones, el 75% falta de comunicación con los compañeros de trabajo, el 72% sufre interrupciones en las tareas, el 66% tiene sobrecarga de trabajo, 66% tiene información insuficiente de los pacientes, el 53% recibe críticas de otros colegas y el 22% rota de forma permanente por otros servicios.

Nuestra investigación tiene datos similares al estudio realizado por Alba Leonel en México en el año 2008, indican entre sus resultados en cuanto a la relación interpersonal, el 34% expresó estar bastante satisfecho con sus jefes y superiores y el 33% manifestó estar bastante satisfecho con sus colegas de trabajo.⁴⁴

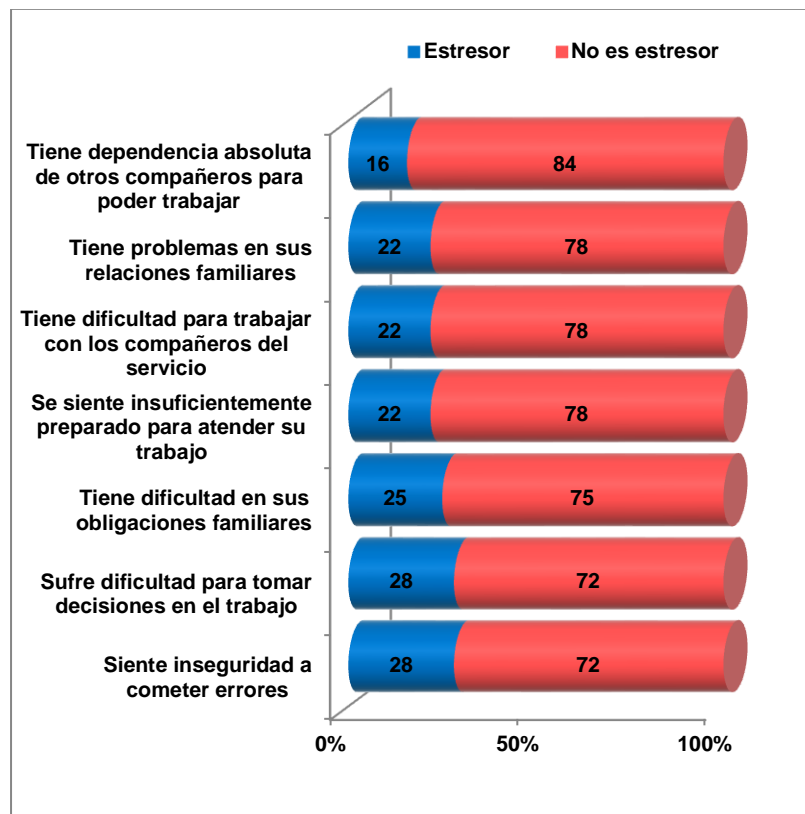
Nuestra investigación tiene datos similares al estudio realizado en Venezuela en el año 2010, en la categoría de las condiciones de trabajo se encuentra la ausencia del personal médico (95,45%) como primer factor estresante, seguido están las interrupciones y la sobrecarga laboral (86,36%) respectivamente. En cuanto a la categoría Personal, se ubica la inseguridad en un 25%.⁴⁵

Tabla 8
Estresores laborales, según factores personales, Servicio de Neurocirugía y Pabellón Quirúrgico, en la Caja Petrolera de Salud de Santa Cruz, octubre a diciembre 2016.

Factores personales	Si		No		Total	
	Nº	%	Nº	%	Nº	%
1. Siente inseguridad a cometer errores	9	28	23	72	32	100
2. Sufre dificultad para tomar decisiones en el trabajo	9	28	23	72	32	100
3. Tiene dificultad en sus obligaciones familiares	8	25	24	75	32	100
4. Se siente insuficientemente preparado para atender su trabajo	7	22	25	78	32	100
5. Tiene dificultad para trabajar con los compañeros del servicio	7	22	25	78	32	100
6. Tiene problemas en sus relaciones familiares	7	22	25	78	32	100
7. Tiene dependencia absoluta de otros compañeros para poder trabajar	5	16	27	84	32	100

Fuente: Elaboración propia

Gráfico 8
Estresores laborales, según factores personales, Servicio de Neurocirugía y Pabellón Quirúrgico, en la Caja Petrolera de Salud de Santa Cruz, octubre a diciembre 2016.



Fuente: Tabla 8

Los factores personales obtuvieron una calificación baja en más de la mitad del personal de enfermería, porque no reconocen como estresor los factores personales.

Nuestra investigación tiene datos similares al estudio realizado en Estados Unidos en el año 2000, asimismo aproximadamente el 50% restante se distribuye entre niveles bajos y altos respectivamente de los 3 aspectos que se valoran, lo cual implica que hay un alarmante 25% aproximadamente de

los profesionales con altos niveles de Burnout y de Desgaste por empatía. Un estudio publicado en 2011 en EEUU evidencia resultados similares, siendo mayores sus niveles de compasión por satisfacción que de Burnout o de desgaste por empatía.⁴⁶

Tabla 9

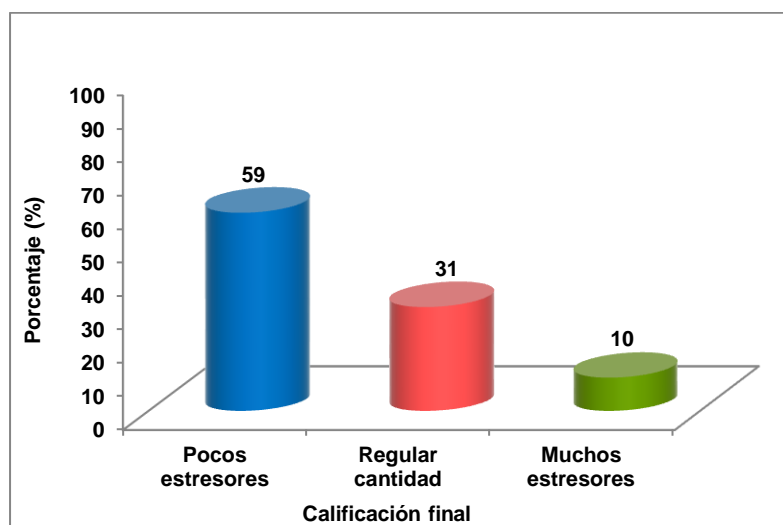
Estresores laborales, según nota final, Servicio de Neurocirugía y Pabellón Quirúrgico, en la Caja Petrolera de Salud de Santa Cruz, octubre a diciembre 2016.

Nota final	Número	Porcentaje
Pocos estresores (0 a 50 puntos)	19	59
Regular cantidad (51 a 75 puntos)	10	31
Muchos estresores (76 a 100 puntos)	3	10
Total	32	100

Fuente: Elaboración propia

Gráfico 9

Estresores laborales, según nota final, Servicio de Neurocirugía y Pabellón Quirúrgico, en la Caja Petrolera de Salud de Santa Cruz, octubre a diciembre 2016.



Fuente: Tabla 9

El 59% del personal de enfermería identificó pocos estresores laborales en los servicios, el 31% identificó regular cantidad y el 10% muchos estresores en el servicio.

4.3. SÍNTOMAS FISIOLÓGICOS

Tabla 10

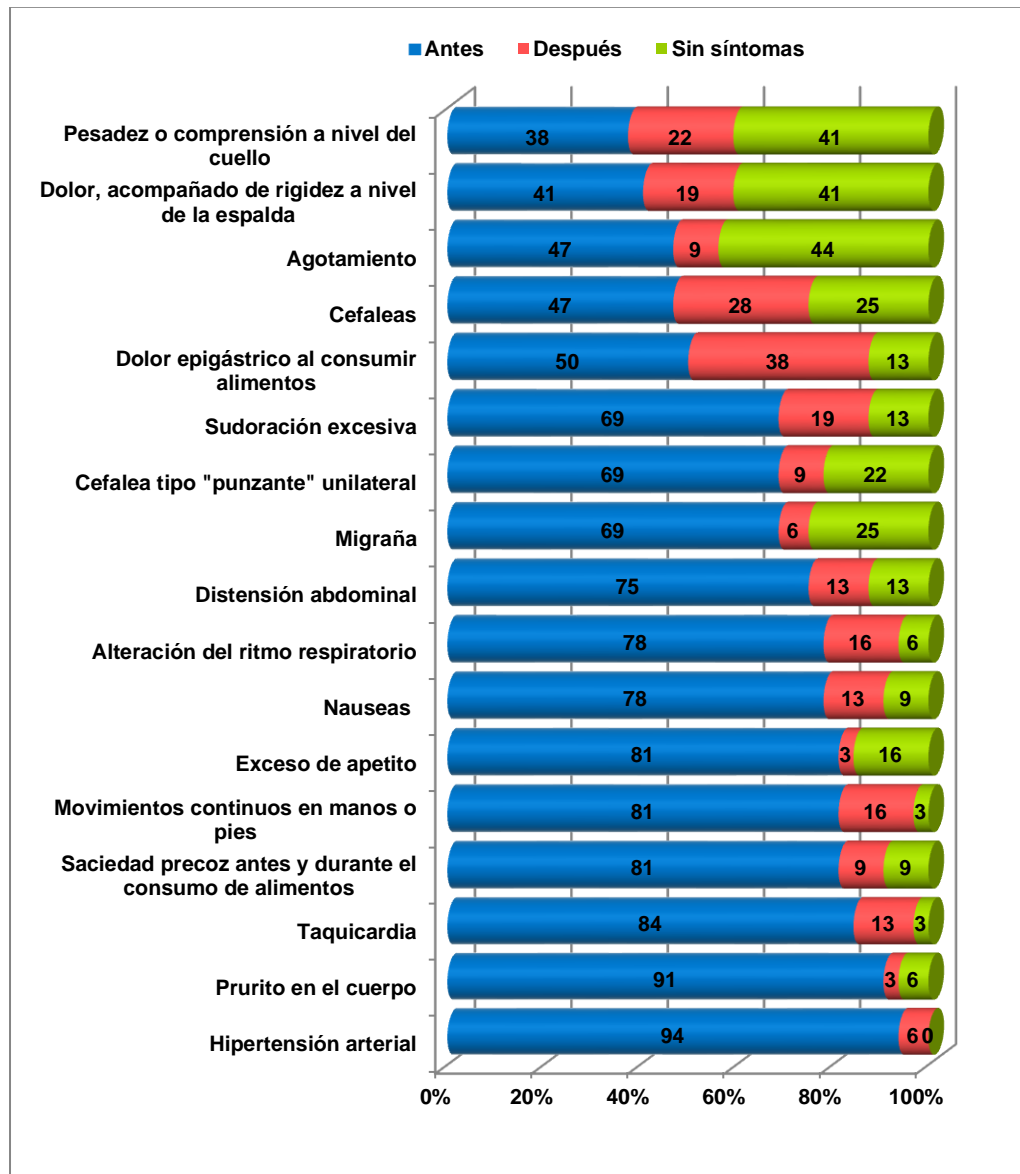
Síntomas fisiológicos de estrés, Servicio de Neurocirugía y Pabellón Quirúrgico, en la Caja Petrolera de Salud de Santa Cruz, octubre a diciembre 2016.

Síntomas fisiológicos de estrés	Antes		Después		Ninguno		Total	
	Nº	%	Nº	%	Nº	%	Nº	%
1. Hipertensión arterial	30	94	2	6	0	0	32	100
2. Prurito en el cuerpo	29	91	1	3	2	6	32	100
3. Taquicardia	27	84	4	13	1	3	32	100
4. Saciedad precoz antes y durante el consumo de alimentos	26	81	3	9	3	9	32	100
5. Movimientos continuos en manos o pies	26	81	5	16	1	3	32	100
6. Exceso de apetito	26	81	1	3	5	16	32	100
7. Nauseas	25	78	4	13	3	9	32	100
8. Alteración del ritmo respiratorio	25	78	5	16	2	6	32	100
9. Distensión abdominal	24	75	4	13	4	13	32	100
10. Migraña	22	69	2	6	8	25	32	100
11. Cefalea tipo "punzante" unilateral	22	69	3	9	7	22	32	100
12. Sudoración excesiva	22	69	6	19	4	13	32	100
13. Dolor epigástrico al consumir alimentos	16	50	12	38	4	13	32	100
14. Cefaleas	15	47	9	28	8	25	32	100
15. Agotamiento	15	47	3	9	14	44	32	100
16. Dolor, acompañado de rigidez a nivel de la espalda	13	41	6	19	13	41	32	100
17. Pesadez o compresión a nivel del cuello	12	38	7	22	13	41	32	100

Fuente: Elaboración propia

Gráfico 10

Síntomas fisiológicos de estrés, Servicio de Neurocirugía y Pabellón Quirúrgico, en la Caja Petrolera de Salud de Santa Cruz, octubre a diciembre 2016.



Fuente: Tabla 10

En relación a los síntomas fisiológicos de estrés un 38% expresa que presenta dolor a nivel del epigastrio al consumir alimentos, el 28% termina el turno con cefalea, el 22% con pesadez o compresión a nivel del cuello, el 19% con dolor acompañado de rigidez a nivel de la espalda y sudoración excesiva.

En Chile, en el año 2006, Maturana relaciona el estrés del profesional de enfermería con la aparición de gastritis crónica y trastornos del sueño además de otras patologías relacionadas al estrés como son la jaqueca y el lumbago. Es de conocimiento general la relación entre el estrés y tensión con la aparición de dolor muscular (lumbago), jaquecas, como signos y síntomas somáticos y los trastornos del ánimo y la depresión, como síntomas psiquiátricos de estrés.⁴⁷

4.4. SÍNTOMAS PSICOLÓGICOS Y CONDUCTUALES

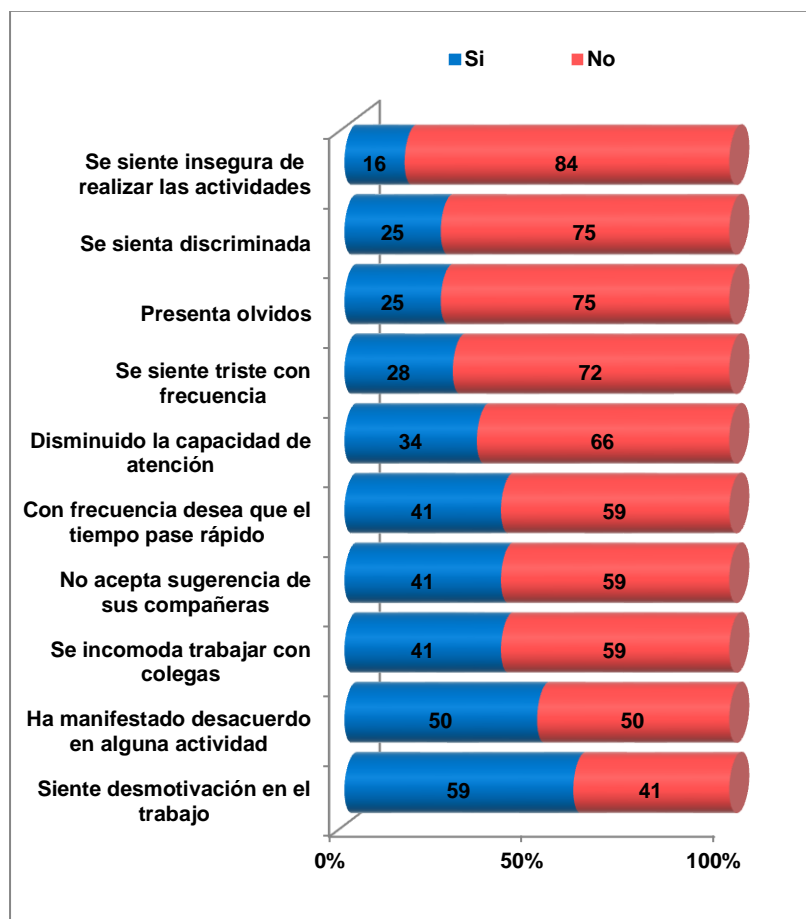
Tabla 11

Síntomas psicológico y conductuales de estrés, Servicio de Neurocirugía y Pabellón Quirúrgico, en la Caja Petrolera de Salud de Santa Cruz, octubre a diciembre 2016.

Síntomas psicológico y conductuales de estrés	Si		No		Total	
	Nº	%	Nº	%	Nº	%
1. Siente desmotivación en el trabajo	19	59	13	41	32	100
2. Ha manifestado desacuerdo en alguna actividad	16	50	16	50	32	100
3. Se incomoda trabajar con colegas	13	41	19	59	32	100
4. No acepta sugerencia de sus compañeras	13	41	19	59	32	100
5. Con frecuencia desea que el tiempo pase rápido	13	41	19	59	32	100
6. Disminuido la capacidad de atención	11	34	21	66	32	100
7. Se siente triste con frecuencia	9	28	23	72	32	100
8. Presenta olvidos	8	25	24	75	32	100
9. Se sienta discriminada	8	25	24	75	32	100
10. Se siente insegura de realizar las actividades	5	16	27	84	32	100

Fuente: Elaboración propia

Gráfico 11
Síntomas psicológico y conductuales de estrés, Servicio de Neurocirugía y Pabellón Quirúrgico, en la Caja Petrolera de Salud de Santa Cruz, octubre a diciembre 2016.



Fuente: Tabla 11

Se han identificado que el personal de enfermería el 59% se siente desmotivado en el trabajo, siendo el indicador en más de la mitad del personal. Esta desmotivación puede ser por diversos factores como ser situación laboral, problemas personales, influencia política entre otros.

4.5. GRADO DE ESTRÉS LABORAL

Tabla 12

Grado de estrés laboral, Servicio de Neurocirugía y Pabellón Quirúrgico, en la Caja Petrolera de Salud de Santa Cruz, octubre a diciembre 2016.

Grado de estrés laboral	Número	Porcentaje
Estrés bajo (0-15 puntos)	7	22
Estrés moderado (16-30 puntos)	20	63
Estrés alto (31-45 puntos)	5	16
Total	32	100

Fuente: Elaboración propia

Gráfico 12

Grado de estrés laboral, Servicio de Neurocirugía y Pabellón Quirúrgico, en la Caja Petrolera de Salud de Santa Cruz, octubre a diciembre 2016.



Fuente: Tabla 12

Se han identificado que el 63% del personal de enfermería tiene estrés moderado.

5. CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES

5.1. CONCLUSIONES

Se describió las características del personal de enfermería del servicio de Neurocirugía y Pabellón Quirúrgico según edad, nivel académico, tiempo que trabaja en la institución, realiza trabajos en otras instituciones y estado laboral. Más de la mitad tiene de 31 a 40 años, son licenciadas, el 6% tienen maestría, antigüedad de 1 a 10 años, no trabajan en otras instituciones y la mayoría tienen ítem.

Se identificó los factores ambientales, condiciones de trabajo y personales que producen estrés en el personal de enfermería. Más de la mitad del personal afirma que existe exceso de calor en el servicio y los equipos se encuentran en lugares inadecuados.

En más de la mitad las condiciones de trabajo identificadas como estresantes son:

- Ausencia de médicos en situaciones de urgencia.
- Falta de comunicación.
- Sufren interrupciones.
- Existe sobrecarga de trabajo.
- Falta de información de los pacientes.
- Son criticados por otros colegas.

En las condiciones personales se observa que no identifican esta condición como parte del problema, con porcentajes menores al 28%. En general se observa la identificación de pocos estresores con un 59%.

Se evaluó los síntomas fisiológicos que son producto del estrés del personal de enfermería. Los más prevalentes son dolor en epigastrio al consumir alimentos, cefaleas, pesadez o compresión a nivel del cuello, dolor acompañado de rigidez a nivel de la espalda.

Se evaluó los síntomas psicológicos y conductuales que son producto del estrés del personal de enfermería. Los más prevalentes son desmotivación en el trabajo, desacuerdo en algunas actividades, se incomoda trabajar con colegas y no acepta sugerencias.

Se midió el grado de estrés del personal de enfermería como resultados final de los indicadores anteriormente evaluados dando un resultado de estrés moderado con el 63%.

5.2. RECOMENDACIONES

a) Recursos humanos

- Aplicar programas de entrenamiento para el manejo del estrés en el área de trabajo.
- Evitar la injerencia política para la contratación del personal de enfermería.

b) Jefatura de enfermería

- Prestar atención a las necesidades afectivas, psicológicas, ambientales, etc., del personal para poder brindar soporte emocional y mejorar las condiciones laborales y ambientales.
- Implementar un programa de salud para el tratamiento de las enfermedades y síntomas de estrés.

BIBLIOGRAFÍA

-
- ¹ Becerra Alipaza, Virgilia. Factores Asociados a las Situaciones de Estrés que Experimentan las Enfermeras que Laboran en la Unidad De Cuidados Coronarios del H.C. Sanidad de las FFPP. En Tesis para optar el título de enfermera, Universidad Nacional Federico Villarreal. Lima Perú; 2006.
- ² Canales, Francisca y Colaboradores. Metodología de la Investigación. Editorial Limusa, 2ª Edición; México Distrito Federal; 2000.
- ³ Ivancevich, John; Matteson, Michael. Estrés y Trabajo. Editorial Trillas S.A, 1ª edición; México Distrito Federal; 2005.
- ⁴ Buendía, José. Estrés Laboral y Salud. Editorial Biblioteca S.L, 1ª edición; Madrid España; 2008.
- ⁵ Slipak, Oscar. Estrés laboral: Gerencia ambiental. Revista Alcmeon, Madrid España; 2006.
- ⁶ Lazarus, Richard Susan y Folkmans. Estrés y proceso cognitivo. Editorial Martínez Roca, Biblioteca de Psicología, Psiquiatría y Salud; Barcelona España; 2006.
- ⁷ Slipak, Oscar. Estrés laboral: Gerencia ambiental. Revista Alcmeon, Madrid España; 2006.
- ⁸ Slipak, Oscar. Estrés y perfiles de personalidad. Revista Alcmeón, Volumen 2, Nº 2, Buenos Aires Argentina; 2004.
- ⁹ Trucco, Marcelo. El Estrés y la Salud Mental en el Trabajo. Documento de Trabajo de la Asociación Chilena de Seguridad Ciencias Trabajo, octubre a noviembre; Santiago Chile; 2004.
- ¹⁰ Cox, Tom; Griffith, Amanda and Rial, González. Research: Work- related stress. Eashw European Agency for safety and health at work; 2000.

-
- ¹¹ Peiró, Salvador A. Desencadenantes del estrés laboral. Editorial Udema SA, 1ª edición; Barcelona España; 2002.
- ¹² García, A. Medir el desempeño de los servicios de salud. Publicado por Gac Sanit, Barcelona Group on The Performance of Health Care Services, revisión de las experiencias internacionales y su aplicación a contextos urbanos; Barcelona España; 2006.
- ¹³ Melgosa J. Sin Estrés. Editorial Safeliz S.L, 1ª edición; Barcelona España; 2009.
- ¹⁴ Organización Internacional del Trabajo. Factores Psicosociales del trabajo”. Publicación de la Oficina Internacional del Trabajo; Barcelona España; 2006.
- ¹⁵ Slipak, Oscar. Estrés laboral: Gerencia ambiental. Revista Alcmeon, Madrid España; 2006.
- ¹⁶ Boada, Juan; Diego, Raul; Agulló, Esteban y Mañas, Miguel Angel. El absentismo laboral como consecuente de variables organizacionales. Editorial Psicothema, 1ª edición; Barcelona España; 2005.
- ¹⁷ Sonnentag, Sabine y Frese, Michael. Stress in Organizations. En W. C. Borman, D. R., Ilgen, y R. J., Klimoski (Eds.), Handbook of Psychology. Vol. 12. Industrial and Organizational Psychology. New Jersey: John Wiley and Sons. Inc; 2003.
- ¹⁸ Santos, José Alberto. Manual: Motivación y adaptación ocupacional. Motal. San Salvador, El Salvador: Acción Consultores; 2004.
- ¹⁹ Peiró, José María. Stressed teams in organizations. A multilevel approach to the study of stress in work units. En Jonathan Pryce, Carlos Weilkert y Esteban. Torkelson (Eds.). Occupational Health Psychology: Europe 2001 (pp. 9-13). European Academy of Occupational Health; 2001.

-
- ²⁰ Schwartz, Joseph Ellis; Pickering, T. G., y Landsbergis, Paul.. Work-related stress and blood pressure: Current theoretical models and considerations from a behavioural medicine perspective. *Journal of Occupational Health and Psychology*; 2006.
- ²¹ Vrijkotte Tanja; Van Doornen L. J., y de Geus E. J. Work stress and metabolic and hemostatic risk factors. *Psychosomatic Medicine*; 2009.
- ²² Melin, B., Lundberg, U., Söderlund, J., y Granqvist, M. Psychophysiological stress reactions of male and female assembly workers: a comparison between two different forms of work organizations. *Journal of Organizational Behavior*; 2009.
- ²³ Sonnentag, Shweiz y Frese, M. Stress in Organizations. En W. C. Borman, D. R., Ilgen, y R. J., Klimoski (Eds.), *Handbook of Psychology. Vol. 12. Industrial and Organizational Psychology*. New Jersey: John Wiley & Sons. Inc; 2003.
- ²⁴ Herbert, Benson y Cohen, S. Stress and immunity in humans: a meta-analytic review. *Psychosomatic Medicine*; 2003.
- ²⁵ Zohar, D. When things go wrong: The effect of daily work hassles on effort, exertion and negative mood. *Journal of Occupational and Organizational Psychology*; 2009.
- ²⁶ Schonfeld, I. S. A longitudinal study of occupational stressors and depressive symptoms in first-year female teachers. *Teaching & Teaching Education*; 2002.
- ²⁷ Parkes, K. R., Menham, C. A., y Rabenau, C. V. Social support and the demand-discretion model of job stress: Tests of additive and interactive effects in two samples. *Journal of Vocational Behavior*, 44, 91-113; 2004.
- ²⁸ Peiró, J. M. y González-Romá, V. Emotional climates at work: Determinants of the formation process of collective emotions. *Estudio*

presentado en el XXVII International Congress of Psychology, Estocolmo, Suecia, 23-28, Julio; 2000.

²⁹ Maes, S., Vingerhoets A., y Van Heck, G. The study of distress and disease: some developments and requirements. *Social Science and Medicine*; 2007.

³⁰ Matud, M. P., de Abona, M., y Matud, M. J. Estrés laboral y salud en el profesorado: un análisis diferencial en función del género y del tipo de enseñanza. *Revista Internacional de Psicología Clínica y de la Salud. International Journal of Clinical and Health Psychology*; 2002.

³¹ Ybema, J. F., Smulders, P., y Bongers, P. The Reciprocal Relationship Between Job Satisfaction, Burnout and Absence Behaviour. Fifth Interdisciplinary Conference on Occupational Stress & Health. CD-ROM "Work Stress & Health: New Challenges in a Changing Workplace". Toronto Estado Unidos; 2003.

³² Fornes, Vives. Estrés laboral y personal de enfermería: causas, emociones y posibles pre-doctores [Tesis Doctoral]. Palma: Universidad de les Illes Balears; 2008.

³³ Moreno, B. "Variables implicadas en el burnout de enfermería: un modelo estructural de diagnosis". En: Buela Casall, Caballo (Eds) *Manual de Psicología Clínica Aplicada*; Barcelona España; 2005.

³⁴ Ricardo Nuñez. *Memorias del VI Simposio: Actualizaciones en enfermería*, Fundación Santa Fe de Bogotá Colombia; 2010.

³⁵ Margarita Chacón Roger y colaboradores. "Instituto Nacional de Oncología y Radiobiología Burnout en enfermeros que brindan atención a pacientes moncológicos" En *Rev. Cubana Ñoclo*; Habana Cuba; 2007.

³⁶ Barrios Lama Harlem Gabriela y Carvajal Diana Carolina. Nivel de Estrés que los Trabajadores de Enfermería Presentan en el Área de Emergencia de

Adultos del Hospital Ruíz y Páez en Ciudad Bolívar-Edo Bolívar, Venezuela; 2009.

³⁷ Fornes Vives. Estrés laboral y personal de enfermería: causas, emociones y posibles pre-doctores [Tesis Doctoral]. Palma: Universidad de les Illes Balears; 2008.

³⁸ Barrios, Lamar Harlen Gabriela y Carvajal, Diana Carolina. Estrés en el personal de enfermería del área emergencia de adultos, en el “Hospital Ruíz Y Páez”, ciudad Bolívar – EDO Bolivar. Como requisito para optar al Título de Licenciatura en Enfermería, Universidad De Oriente, Venezuela; 2010.

³⁹ Torres, Mauricio Domingo Francisco. Estresores laborales en enfermería. Para acreditar la experiencia recepcional de la: licenciatura en enfermería, Universidad de Veracruzana, México 2010.

⁴⁰ Santes Bastián MC, Preciado Serrano ML, Colunga Rodríguez C, Vázquez Goni JM, Del Ángel Salazar EM, Lavoignet Acosta BJ. Principios bioéticos, clima organizacional y estresores laborales en Enfermería. *Desarrollo Científ Enferm.* 2010; 18(8): 317-321.

⁴¹ Alcons, Viza Sara y Blanco, Vargas Hilda. Estrés laboral y factores asociados al personal de enfermería de la unidad de terapia intensiva del complejo, Hospitalario Miraflores, gestión 2006. Propuesta de intervención para optar al título de especialista en medicina crítica y terapia intensiva, Universidad mayor de san Andrés; La Paz Bolivia; 2006.

⁴² Simón García MJ, Blesa Malpica, AL, Bermejo Pablos C, Calvo Gutierro MA, De Enterría Pérez CG. Estresores laborales y satisfacción en la enfermería de una unidad de Críticos del Hospital de Cahueñes. *Enfermería Intensiva; Asturias España.* 2005; 16:3-14

⁴³ Barrios, Lamar Harlen Gabriela y Carvajal, Diana Carolina. Estrés en el personal de enfermería del área emergencia de adultos, en el “Hospital Ruíz

y Páez”, ciudad Bolívar – Edo Bolivar. Como requisito para optar al Título de Licenciatura en Enfermería, Universidad De Oriente; Bolivar Venezuela; 2010.

⁴⁴ Alba Leonel, Adela et al. Satisfacción laboral del personal de enfermería en el Hospital General de México. En: Rev. Enfermería Instituto Mexicano Seguro Social, 2008, vol. 16 no. 3, p. 155- 160.

⁴⁵ Barrios, Lamar Harlen Gabriela y Carvajal, Diana Carolina. Estrés en el personal de enfermería del área emergencia de adultos, en el “Hospital Ruíz y Páez”, ciudad Bolívar – Edo Bolivar. Como requisito para optar al Título de Licenciatura en Enfermería, Universidad De Oriente; Bolivar Venezuela; 2010.

⁴⁶ Escribá Agüir V, Más Pons R, Cárdenas Echegaray M, Burguete Ramos D, Fernández Sánchez R. Work-related stress factors and the psychological well-being of hospital nurses. Revista Enfermería, 2000; 23 (7-8): 506-511.

⁴⁷ Garcia, Maturana Carolina Alejandra. Estrés laboral en personal de la unidad de emergencia Gineco-obstétrica, Hospital Clínico Regional Valdivia. Tesis presentada como parte de los requisitos para optar al grado de licenciada en obstetricia y puericultura: Universidad Austral de Chile; 2006.

ANEXOS

ANEXO 1

CARTA DE AUTORIZACIÓN



caja petrolera de salud

**ADMINISTRACION
DPTAL. SANTA CRUZ**
Calle España entre
André Ibañez esq.
Rafael Peña # 690
Telf. Piloto: 333-9111

ADMINISTRACION
Int. 8141, 8479
ADM. FINANCIERA
Int. 8421, 8432
FOA
Int. 8128
**JEFATURA REGIONAL
DE SALUD**
Int. 8126, 8124
ASESORIA LEGAL
Int. 8351
R.R.P.P.
Int. 8606, 8182, 8481

CONTABILIDAD
Int. 8143
SISTEMA
Int. 8426, 8577
RECURSOS HUMANOS
Int. 8087, 8123

ACTIVO FIJO
Int. 8435, 8607
ADQUISICIONES
Int. 8096, 8192
CONTROL DE EMP.
Int. 8096, 8613

AFILIACIONES
Int. 8420
CAJA
Int. 8103, 8360
COTIZACIONES
Int. 8354, 8401, 8611

**HOSPITAL
SANTA CRUZ**
Calle Rafael Peña
esq. España
Tel. Piloto: 318-1600

DIRECC. HOSPITAL
Int. 8081, 8084, 8428
ADM. HOSPITAL
Int. 8076
**DIREC. DE
POLICONSULTORIO**
Int. 8053
VIGENCIA DERECHO
Int. 8096
ALMACEN
Int. 8282
EMERGENCIAS
346-5730

Santa Cruz, 19 de Septiembre del 2016

A : Dr. Isidoro Rivas
DIRECTOR DE HOSPITAL

VIA : Lic. Delma E. Aguilar Barral
JEFE DPTAL DE ENFERMERIA

: Lic. Petrona Vaca
JEFE DPTO. DE ENFERMERIA

DE : Lic. Salome Calzadilla C.
LICENCIADA EN ENFERMERIA



**REF.: SOLICITUD DE PERMISO REALIZACIÓN DE TRABAJO DE
INVESTIGACIÓN (TESIS)**

Mediante la presente envío un cordial saludo y al mismo tiempo solicitar permiso de elaboración de tesis para la culminación en mi maestría en Salud Pública con perfil en Gerencia y Economía de la Salud para poder realizar el trabajo de investigación en el Hospital CPS - Servicio Neurocirugía - Traumatología y Cirugía.

No dudando de su aceptación y permiso correspondiente me despido de usted deseándole éxitos en las funciones que desempeñan.

Atentamente,

Lic. Salome Calzadilla C.
LICENCIADA EN ENFERMERIA

Copia/Archv.

Hospital Guaracachi: Av. Brasil 4to. Anillo • Tel. Piloto: 346-1981 • 346-1980 • Telf. Stría. Dirección: 346-9736
Fax: 346-1211 • Laboratorio: 347-0409 • Hosp. 346-1210 • Emergencias: 346-5730 • Hosp.: 346-5731
Dir. Guaracachi 8113 • Adm. Poli Sur Tel. 353-8685, Int. 8294 • Adm. Poli Norte Tel. 342-5900, Int. 8269

Call center 800 103141
www.cps.org.bo

ANEXO 2

ENCUESTA AL PERSONAL DE ENFERMERÍA

ESCALA DE NIVEL DE ESTRÉS

I. DATOS GENERALES

1. **Edad:** a) 21 a 30 b) 31 a 40 c) 41 a 50 d) > 51
2. **Nivel académico:**
 - a) Auxiliar de enfermería b) Licenciada c) Diplomada d) Máster e) Especialista
3. **Tiempo que trabaja en el servicio:**
 - a) <1 año b) 1 a 5 años c) 6 a 10 años d) 11 a 15 años e) > 16 años
4. **Trabaja en otro lugar:** a) Si b) No
5. **Estado laboral:**
 - a) Con ítem b) Contrato c) Otros:.....

II PARTE: IDENTIFICACIÓN DE POSIBLES ESTRESORES

Ambientales	Si	No
1. Sufre de ruidos excesivos		
2. Tiene mala iluminación		
3. Equipos no se los encuentra en el lugar que corresponde		
4. El área de trabajo está sucia y contaminada		
5. El espacio es insuficiente para las labores a realizar		
6. Hay exceso de calor		
Condiciones del trabajo		
1. Sufre interrupciones frecuentes de las tareas		
2. Recibe constantemente críticas de otros profesionales de la salud		
3. Hay falta de comunicación con los compañeros de trabajo, sobre los problemas del servicio		
4. Hay ausencia del personal médico en situaciones de urgencia		
5. Existe información insuficiente con respecto a los pacientes		
6. Hay rotación permanente por diferentes servicios		
7. La asignación de funciones se realiza de forma clara		
8. Existe sobre carga de trabajo		
Personales		
1. Siente inseguridad a cometer errores		
2. Se siente insuficientemente preparado para atender su trabajo		
3. Tiene dificultad para trabajar con los compañeros del servicio		
4. Tiene dificultad en sus obligaciones familiares		
5. Tiene problemas en sus relaciones familiares		
6. Sufre dificultad para tomar decisiones en el trabajo		
7. Tiene dependencia absoluta de otros compañeros para poder trabajar		

III PARTE: SÍNTOMAS FISIOLÓGICOS

SÍNTOMAS FISIOLÓGICOS	No	Momentos antes de la jornada de Trabajo	Durante la jornada de Trabajo	Momentos después de la jornada de Trabajo
1. Ha presentado hipertensión arterial				
2. Ha presentado taquicardia con frecuencia				
3. Ha presentado dolor precordial				
4. Ha presentado frecuentes cefaleas				
5. Ha presentado migraña				
6. Ha presentado cefalea tipo "punzante" unilateral de aparición brusca				
7. Presenta con frecuencia dolor abdominal				
8. Ha presentado dolor epigástrico al consumir alimentos				
9. Ha presentado sensación de quemadura a nivel epigástrico				
10. Presenta distensión abdominal				
11. Presenta con frecuencia saciedad precoz antes y durante el consumo de alimentos				
12. Ha presentado con frecuencia nauseas				
13. Siente pesadez o comprensión a nivel del cuello				
14. Presenta con frecuencia movimientos continuos en manos o pies				
15. Ha presentado dolor, acompañado de rigidez a nivel de la espalda				
16. Presenta con frecuencia dolor a nivel de la región lumbar				
17. Presenta con frecuencia falta de apetito				
18. Ha presentado con frecuencia exceso de apetito				
19. Presenta agotamiento frecuentemente				
20. Presenta sudoración excesiva con frecuencia				
21. Presenta frecuentemente alteración del ritmo respiratorio				
22. Presenta con frecuencia prurito en alguna parte de su cuerpo				

IV PARTE: SÍNTOMAS PSICOLÓGICOS Y CONDUCTUALES

Síntomas psicológicos y conductuales	Si	No
1. Ha notado que ha disminuido su capacidad de atención		
2. Le cuesta seguir las instrucciones en el área de trabajo		
3. Presenta olvidos frecuentes, en la realización de alguna instrucción		
4. Se incomoda trabajar con algunas colegas en el servicio		
5. Se sienta discriminada en toda de decisiones en el servicio		
6. Le cuesta compartir con sus compañeros de trabajo eventualidades o situaciones críticas de trabajo		
7. Realiza sus actividades sola no le agrada que se colaboren con su trabajo		
8. No acepta sugerencia de sus compañeras o jefes del trabajo que realiza		
9. Presenta con frecuencia desacuerdo en cuanto a la realización de alguna actividad con su grupo de trabajo		
10. Ha manifestado desacuerdo en alguna actividad con algún miembro del equipo de salud que genere conflicto entre ambos		

11. Se siente insegura de realizar las actividades propias del trabajo		
12. Siente dudas, luego de cumplir algún procedimiento o indicación		
13. Se siente incapaz de realizarse una autocrítica		
14. Con frecuencia desea que el tiempo pase rápido para marcharse del sitio (ansiedad)		
15. Se siente triste con frecuencia		
16. Siente desmotivación en el trabajo por situaciones de administrativas, económicas y políticas		
17. Efectúa consumo de cigarrillos, u otros para tranquilizarse		

Escala de nivel de estrés. Según Ascanio, T. y Coronado, Y. 2002. "Estrés en las enfermeras y área quirúrgica del hospital José A. Vargas de La Ovallera".

**Dese un punto por cada respuesta afirmativa.
Total 60 puntos.**

0-15 estrés bajo.

16-30 estrés moderado.

31-45 estrés alto.

46-60 estrés peligroso.

Para la recolección de datos se aplicó una encuesta tipo cuestionario, tomado de una investigación titulada "Estrés en las enfermeras y área quirúrgica del hospital José A. Vargas de La Ovallera", por Ascanio y Coronado (2002).

La misma está estructurada en cuatro (4) partes y arrojará información sobre:

- Parte I: Datos personales.
- Parte II: Identificación de posibles estresores, con preguntas cerradas (SI/NO).
- Parte III: Síntomas fisiológicos, con preguntas cerradas de selección simple o en abanico, es decir, presentando a la persona entrevistada cuatro (4) posibilidades para que ella escogiese.
- Parte IV: Síntomas psicológicos y conductuales, con preguntas cerradas (SI/NO).

ANEXO 4
BASE DE DATOS
SÍNTOMAS FISIOLÓGICOS

Nº	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15	16	17	18	19	20	21	22	Total
1	a	a	a	d	a	d	a	a	b	a	a	a	a	a	d	d	a	a	d	a	a	a	6
2	a	a	a	d	a	a	a	a	d	a	a	a	c	a	d	c	a	a	a	a	a	a	5
3	a	c	d	cd	bcd	d	a	c	d	a	a	a	d	a	d	d	a	a	cd	a	c	a	12
4	a	a	a	d	c	d	a	a	a	a	a	a	a	a	a	a	a	a	b	b	a	a	5
5	a	d	a	c	d	d	a	a	c	a	a	c	a	a	d	d	a	a	a	a	a	a	8
6	a	a	a	d	d	d	a	d	d	a	a	a	d	a	d	d	a	a	a	a	a	a	8
7	a	a	a	a	a	a	a	c	c	d	a	a	bcd	a	cd	cd	a	a	cd	a	a	bcd	8
8	a	a	a	a	d	a	a	d	d	a	a	a	d	a	d	d	a	a	d	d	c	a	9
9	a	a	a	a	a	a	a	a	a	a	a	a	a	a	a	a	a	a	a	a	a	a	0
10	c	c	d	c	a	c	a	a	d	a	c	a	c	a	c	c	a	a	c	c	c	a	13
11	c	a	a	c	a	a	a	c	d	a	d	a	c	a	c	c	a	a	c	c	c	a	11
12	a	a	a	a	a	a	a	a	a	a	a	a	a	a	a	a	a	a	a	a	a	a	0
13	a	a	a	a	a	a	a	c	a	a	d	a	a	a	a	a	a	a	a	a	a	a	2
14	a	a	a	c	c	a	a	c	c	a	a	c	c	c	c	c	a	a	d	a	a	a	10
15	a	a	a	c	a	a	d	d	d	d	a	d	d	a	d	d	a	a	a	a	a	a	9
16	a	a	a	a	a	a	a	a	a	a	a	a	a	a	a	a	a	a	a	a	a	a	0
17	a	a	b	a	a	a	a	a	a	a	a	a	b	a	d	a	a	a	a	c	a	c	5
18	a	a	c	cd	a	c	cd	c	d	c	d	c	c	c	c	cd	b	d	bcd	bc	bc	a	18
19	a	a	b	c	d	d	d	c	c	c	c	d	d	c	d	d	a	a	d	c	a	a	16
20	a	a	a	a	a	a	a	c	a	a	a	a	c	c	a	c	a	c	c	a	a	a	6
21	a	a	a	b	b	a	a	a	a	b	a	a	b	b	a	b	a	a	a	a	b	a	7
22	a	a	a	a	a	a	a	a	a	a	a	a	d	a	a	a	a	a	a	a	a	a	1
23	a	a	a	a	a	a	a	c	a	a	a	a	a	a	a	a	a	a	d	a	a	a	2
24	a	c	a	a	a	a	a	c	c	a	a	c	d	a	d	d	a	d	d	c	a	a	10
25	a	a	a	c	d	c	a	c	c	a	c	a	a	a	c	c	a	a	d	a	a	a	9
26	a	a	d	a	a	d	a	a	d	d	a	a	d	c	d	cd	a	a	a	cd	a	d	10
27	a	a	c	c	a	a	a	c	a	a	a	a	d	a	a	c	a	a	a	a	a	a	5
28	a	a	a	b	a	a	a	a	a	c	a	a	c	a	d	d	a	a	a	a	a	a	5
29	a	a	b	a	b	a	a	a	a	a	a	b	a	a	a	a	a	b	a	a	a	a	4
30	a	c	a	a	a	a	a	a	a	a	a	a	a	a	a	a	a	d	d	a	a	a	3
31	a	a	a	c	a	a	a	a	a	c	a	a	a	a	c	c	a	a	d	c	c	a	7
32	a	a	a	a	a	a	a	d	d	a	a	a	d	a	a	d	a	d	d	a	a	a	6

