



**UNIVERSIDAD DE EL SALVADOR  
FACULTAD DE MEDICINA  
MAESTRÍA EN SALUD PÚBLICA**



**ESTRESORES LABORALES PERCIBIDOS POR EL PERSONAL DE  
ENFERMERÍA QUE LABORA EN LA UNIDAD DE EMERGENCIA DEL HOSPITAL  
NACIONAL ROSALES JULIO A DICIEMBRE 2015.**

**TESIS DE GRADO PARA OPTAR AL TITULO DE MAESTRO EN SALUD  
PÚBLICA**

**PRESENTADO POR:**

**Licda. Susana Carolina Linares Castillo**

**ASESORA DE TESIS:**

**Licda. Msp. Reina Araceli Padilla**

**San Salvador, Agosto de 2016.**

## **AUTORIDADES UNIVERSITARIAS**

**Lic. Luis Argueta Antillón  
RECTOR INTERINO**

**Dra. Maritza Mercedes Bonilla Dimas  
Decana de la Facultad de Medicina**

**Licda. Reina Araceli Padilla Mendoza M.S.P.  
Coordinadora de Maestría en Salud Pública**

## **JURADO CALIFICADOR**

**Licda. Msp Reina Araceli Padilla Mendoza**

**Licda. Msp Hilda Cecilia Méndez de García**

**Licda. Msp Veraliz Morán**

## **AGRADECIMIENTOS**

### **A DIOS TODOPODEROSO:**

Por darme dirección, fuerza y fe, para guiar mi vida y sobre pasar cada uno de los obstáculos que se presentaron en esta etapa de mi vida y de darme la oportunidad de compartir este triunfo.

“Más a Dios gracias, el cual nos lleva siempre en triunfo en Cristo Jesús y por medio de nosotros manifiesta en todo lugar el olor de su conocimiento” 2 Corintios 2:14.

### **A MIS PADRES:**

Especialmente a mi madre, aunque no estén conmigo presente, sé que desde el cielo está disfrutando de este logro. Gracias madre por ser mi apoyo incondicional, por su sacrificio, entrega, esfuerzo, dedicación, amor y cariño que me brindó desde niña, por ser mi mejor amiga y por toda la confianza que depositaste en mí, por sus consejos sabios y por enseñarme a ser la mujer quien soy... ¡Te Amo Mamá!

*Hijo obedeced en el Señor a vuestros padres, porque esto es justo. Honra a tus padres y a tu madre, que es el primer mandamiento con promesa; para que te vaya bien y seas de larga vida sobre la tierra.*

*Efesios 6: 1- 3.*

### **A MIS HERMANAS ADELA CASTILLO Y CRISTINA CASTILLO:**

Por acompañarme en mis más altos logros como en todas las etapas difíciles de mi vida, por ser mi sostén, mi apoyo incondicional, mis mejores amigas, por estar ahí, por tenerme mucha paciencia y por toda la confianza que me han brindado, por la oportunidad de continuar con mis sueños, por compartir y creer con en mí... ¡Las Amo!

*Muchas mujeres hicieron el bien, Más tu sobrepasas a todas.*

*Proverbios 31: 29*

### **A Licenciada Isabel Cristina Reyes Regalado:**

Por su apoyo, consejos, confianza y cariño que depositó en mí, también por contribuir en mi proceso de formación y motivarme a seguir en este largo camino de la vida...

**A mi Asesora de Tesis Licda. Msp. Reina Araceli Padilla Mendoza:**

Por la paciencia, apoyo y dirección desde el inicio hasta el final del proceso de grado, por sus consejos y por contribuir en mi proceso de formación.

*Y de su boca viene el conocimiento y la inteligencia. El provee de sana sabiduría a los rectos; es escudo a los que caminan rectamente.*

*Proverbios 2: 6 – 7.*

Gracias a todas las personas que contribuyeron de forma directa o indirectamente durante todo mi proceso de formación y desarrollo profesional.

*Ahora es tiempo de renovarse, de esperanzas nuevas, es posible ir hacia la luz. Es posible ir hacia una nueva primavera llena de luz, de horizontes nuevos. ¡Levántate y Elévate!*

*(Phil Busmans).*

*Susana Carolina Linares Castillo*

## RESUMEN

**Título:** Estresores Laborales Percibidos por el Personal de Enfermería que Labora en la Unidad de Emergencia del Hospital Nacional Rosales Noviembre del 2015 a Abril 2016.

**Propósito:** Identificar los estresores laborales y realizar un plan de mejora dirigido al personal de enfermería que trabaja de la unidad de emergencia.

**Materiales y Método:** El estudio es descriptivo de carácter transversal ya que permitió identificar los factores de riesgo y los estresores laborales en un periodo de tiempo determinado.

**Resultados:** Se logró identificar que el personal de enfermería no se siente identificado con la identidad institucional, en su mayoría desconocen los reglamentos internos de la unidad de emergencia, no han sido asignado a la emergencia con su consentimiento ni tomando muchos factores en cuenta como su edad, la condición de salud entre otras cosas, se identificaron estresores biológicos, estresores ambientales, estresores solidos peligrosos, estresores Físicos, Ergonómicos, Mecánicos, Psicosociales.

Por otra parte se logró identificar los estresores que afecta la capacidad operativa y que tipos de mecanismos de afrontamiento el personal de enfermería de la unidad de emergencia.

**Conclusiones:** El profesional de enfermería identifica como causa principal de estresores los factores sociales, físicos, biológicos, químicos, los factores relacionados con el sufrimiento del paciente y la precariedad laboral.

**Recomendación:** Establecer un perfil profesional para el personal asignado en el área de emergencia y desarrollar continuamente planes de salud mental y afrontamiento del estrés que contribuya a mejorar la calidad de vida y su condición física y mental. Determinar planes de rotación de área que tomen en cuenta edad,

servicio anterior, condición física con el fin de garantizar la capacidad operativa del área.

## CONTENIDO

| Capítulo                      | Página |
|-------------------------------|--------|
| Resumen.....                  | v      |
| I. Introducción .....         | 1      |
| II. Objetivos.....            | 3      |
| III. Marco de Referencia..... | 4      |
| IV. Diseño Metodológico ..... | 32     |
| V. Resultados .....           | 38     |
| VI. Discusión .....           | 67     |
| VII. Conclusiones .....       | 74     |
| VIII. Recomendaciones .....   | 75     |
| IX. Bibliografías .....       | 76     |
| Anexos                        |        |

## I. Introducción

El Hospital Nacional Rosales es uno de los hospital de tercer nivel y centro de referencia del país y nivel regional, la Unidad de Emergencia es un área de choque asistencial, donde se brinda atención a usuarios/as de bajo, mediano y alto riesgo médico - quirúrgicas en las diferentes áreas de trabajo actual mente cuenta con nueve áreas de trabajo en las cuales atiende a usuarios de bajo, mediano y alto riesgo atendiendo a aproximadamente entre 15 a 80 usuarios por día en cada una de las diferentes áreas de trabajo, el personal de enfermería con el que cuenta la unidad es de 58 recurso, de los cuales son programados en el turno de día a 11 recursos y 10 para el turno de noche, la falta de recursos, la sobrecarga laboral, se le suma los diferentes tipos de estresores laborales que desencadenan un ambiente inadecuado de trabajo en el que sobre sale la infraestructura, falta de ventilación, el ruido, el hacinamiento, un contante desorden, mala comunicación, funciones extras que no son parte de las actividades de enfermería y funciones administrativas que en un determinado tiempo se realizan debido al incremento en la atención y demanda de los usuarios. El presente documento describe la importancia que tienen los estresores laborales sobre la salud física y mental, el bienestar subjetivo, la competitividad, el potencial emocional, crecimiento profesional y medidas de afrontamiento que el profesional de enfermería experimenta.

El fin de la investigación es evidenciar los estresores laborales que perciben el personal de enfermería de la unidad de emergencia y como se tratan de adaptar continuamente a los cambios del medio externo e interno de manera que no afecte la competitividad y capacidad operativa del personal, que está sometido a numerosos factores de riesgo en su ambiente de trabajo, propios del entorno hospitalario, ya que existe un gran número de estresores y de factores causales de desgaste físico y mental que van desde la ambigüedad del rol, al contacto directo y permanente del paciente, familia en relación a su sufrimiento y proceso de muerte que incide en el personal.

Con el estudio primero se pretende demostrar en este contexto, que el profesional de enfermería es un potencialmente candidato a las sumas estadísticas epidemiológicas, operando como un factor que aumenta la probabilidad de que desarrolle patologías crónicas degenerativas en condiciones adversas. La falta de formación específica en cuanto a mecanismos de afrontamiento de estas situaciones, inherentes al desempeño de la profesión. En segunda instancia se pretende beneficiar al personal de enfermería de la unidad de emergencia ya que no se cuenta con ningún tipo de estudio que identifique las futuras complicaciones que los estresores laborales y la sobre carga laboral implica día con día, además permitirá establecer las medidas de

afrontamiento que pueden ser utilizadas para contrarrestar los efectos en la salud física y mental,

como reforzar e implementar entornos saldables de salud, que mejore la capacidad operativa del personal, la comunicación con el grupo de trabajo, y el entorno laboral.

Dentro de las limitaciones que se identificaron, fueron que no se podrá incidir en la infraestructura instalada y equipamiento adecuado ya que no se cuenta con ningún tipo de financiamiento para hacer un rediseño, equipamiento y ampliación de las diferentes áreas, tampoco se podrá incidir en el aumento de recurso de área o de refuerzos para la unidad de emergencia ya que el hospital no cuenta con un financiamiento que permita el fortalecimiento de recurso humano, pero se tratara de evidenciar las constantes incapacidades del personal y las enfermedades que han desarrollado durante el tiempo de trabajo en el área de la emergencia, la falta de recurso y falta de equipo en las diferentes áreas de trabajo que ponen en alto riesgo la salud física y mental del personal. La investigación es viable y factible por que se cuenta con los recursos necesarios para la elaboración y ejecución de la misma, y es de gran importancia ya que mejora la capacidad operativa del personal de enfermería, la relación enfermera/o paciente y fomenta la actualización y documentación como registro de las acciones especializadas que se realizan en determinadas intervenciones.

Por lo tanto se hace necesario investigar: ¿Cuáles son los estresores Laborales Percibidos por el Personal de Enfermería que Labora en la Unidad de Emergencia del Hospital Nacional Rosales Julio a Diciembre 2015?

## II. OBJETIVOS

### Objetivo general

- Analizar los estresores laborales que afectan al personal de enfermería en su capacidad operativa.

### Objetivos Específicos

1. Identificar las características sociodemográficas del personal de enfermería de la unidad de emergencia del Hospital Nacional Rosales.
2. Identificar los estresores laborales percibidos por el personal de enfermería de la unidad de emergencia del Hospital Nacional Rosales.
3. Explorar el afrontamiento entre los estresores laborales del personal de enfermería.

### III. Marco de Referencia

Un 28 de mayo del 2007, se habilita la nueva Unidad de Emergencia del Hospital Nacional Rosales, su apertura fue con un total de 23 recursos de enfermería, 2 ayudantes de enfermería. La dirección de la apertura estaba a cargo de la Dra. Beatriz de Quintanilla Jefa del área Medicina Interna, el Dr. Juan Antonio Tobar, jefe del área de Cirugía y la Licda. Rosa Gonzales jefa de enfermería. La unidad además cuenta con su propia farmacia, una bodega donde guardan los depósitos de las/os pacientes, no hay un lugar propio para el personal de enfermería en general. La unidad inicia con diferentes áreas de trabajo:

**Tabla 1 Áreas de Trabajo Actual de la Unidad de Emergencia**

| N° | Área               | Descripción de las áreas                                                                                                                                                                                                                                                                                                  |
|----|--------------------|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| 1  | Máxima de Medicina | Cada una con cuatro carros camilla, cuatro monitores, cuatro ventiladores donde serían atendidos los pacientes de alto riesgo.                                                                                                                                                                                            |
| 2  | Máxima de Cirugía  |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                           |
| 3  | Consultorios       | 19 canapés donde se le iban a cumplir tratamiento a las/os pacientes y posteriormente se iban a ingresar, pero por la falta de camas en las diferentes unidades de hospitalización, las jefaturas del área decidieron mantener a los paciente en el área de consultorio un tiempo no más de 72 horas o les daban el alta. |
| 4  | Selección          | Se atendía paciente de bajo riesgo el área cuenta con cuatro cubículos dos para el área de medicina y los otros dos para cirugía donde evalúan y seleccionan los pacientes.                                                                                                                                               |
| 5  | Procedimiento      | Contaba con tres canapés.                                                                                                                                                                                                                                                                                                 |
| 6  | Pequeña Cirugía    | Contaba con tres mesas quirúrgicas cada una con lámparas cielíticas.                                                                                                                                                                                                                                                      |
| 7  | Ortopediacerrada   | Contaba con dos canapés y una mesa quirúrgica.                                                                                                                                                                                                                                                                            |
| 8  | Gastroenterología  | contaba con dos canapés                                                                                                                                                                                                                                                                                                   |

Fuente: Diagnostico Situacional de la Unidad de Emergencia del Hospital nacional Rosales Julio del 2015<sup>1</sup>

Actualmente la unidad de emergencia tiene un funcionamiento aproximadamente de 8 años donde no está específico el funcionamiento y mantenimiento de las áreas de

<sup>1</sup> Diagnostico Situacional de la Unidad de Emergencia del Hospital nacional Rosales Julio del 2015

trabajo, hasta la fecha el área de enfermería no cuenta con documentos que caractericen el funcionamiento y desempeño del personal de enfermería ni de las áreas específicas de trabajo, manteniendo la ambigüedad del rol, e inadecuada comunicación con el equipo multidisciplinario. La capacidad instalada se ha venido modificando para las diferentes áreas de trabajo por la excesiva demanda de la población en los últimos años, saturando las áreas de atención y generando una sobrecarga laboral en el personal de enfermería.

Actualmente la Unidad de Emergencia cuenta con 9 áreas de trabajo donde presta asistencia de salud en las diferentes especialidades Médico quirúrgicas:

**Tabla 2 Áreas de Trabajo de la Unidad de Emergencia**

| <b>N°</b> | <b>Área</b>               | <b>Especificación de las áreas</b>                                                                                                                                               |
|-----------|---------------------------|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| <b>1</b>  | <b>Máxima de Medicina</b> | <b>Área especializada de atención sin demoras en situaciones de emergencias y urgencias médicas.</b>                                                                             |
| <b>2</b>  | <b>Máxima de Cirugía</b>  | <b>Área especializada de atención sin demoras en situaciones de emergencias, urgencias, y traumas cerrados y abiertos.</b>                                                       |
| <b>3</b>  | <b>Consultorios</b>       | <b>Área de atención de pacientes de las diferentes especialidades que están recibiendo un manejo y tratamiento de sostén mientras son ingresados o pasa a sala de operación.</b> |
| <b>4</b>  | <b>Selección</b>          | <b>Área de cumplimiento de tratamiento y preparación de paciente de ingreso o contra referencia</b>                                                                              |
| <b>5</b>  | <b>Procedimiento</b>      | <b>Área asistencia de los diferentes procedimientos médicos y de cirugía que no necesitan vigilancia especializada para la realización.</b>                                      |
| <b>6</b>  | <b>Pequeña Cirugía</b>    |                                                                                                                                                                                  |
| <b>7</b>  | <b>Yesos</b>              |                                                                                                                                                                                  |
| <b>8</b>  | <b>Triage</b>             | <b>Área de selección y evaluación de pacientes debido a la prioridad y emergencia clínica.</b>                                                                                   |
| <b>9</b>  | <b>Gastroenterología</b>  | <b>Área de procedimiento diagnóstico y de tratamiento dirigido.</b>                                                                                                              |

Fuente: Diagnostico Situacional de la Unidad de Emergencia del Hospital nacional Rosales Julio del 2015<sup>2</sup>

<sup>2</sup> **Ibib. Diagnostico Situacional de la Unidad de Emergencia del Hospital nacional Rosales Julio del 2015**

La distribución del personal de enfermería varia en los diferentes turnos, en la mayoría de veces se trata de mantener por turno de día 11 recursos de enfermería, y para el turno de la noche 10, que son distribuidos por todas la áreas de la emergencia tanto para las áreas de mediano y bajo riesgo (Selección y Consultorio, como las de alto riesgo (máxima de medicina y cirugía). Debido a las múltiples y repetitivas incapacidades que presenta el personal, la cantidad de recurso tiende a cambiar y a incrementar los turnos en la mayoría del personal para cubrir las áreas.

**TABLA 3 Distribución del Personal por Área**

| N° | Personal de Enfermería de la Unidad de Emergencia  | N° | Área              | N° de Personal | Promedio de atención de ptes. |
|----|----------------------------------------------------|----|-------------------|----------------|-------------------------------|
| 1  | Supervisora de la Unidad de Emergencia             | 1  | Máxima Medicina   | 2              | 15                            |
| 1  | Jefa de área de la Unidad de Emergencia            | 2  | Máxima Cirugía    | 2              | 15                            |
| 1  | Sub jefa administrativa de la Unidad de Emergencia | 3  | Consultorio       | 3/4            | 70                            |
| 1  | En cargada de área de endoscopia                   | 4  | Selección         | 1/2            | 50                            |
| 37 | Enfermeras Hospitalaria (operativas)               | 5  | Ortopedia cerrada | 1              | 12                            |
|    | Licenciada/o                                       | 20 | Pequeña cirugía   |                | 18                            |
|    | Enfer. Graduada                                    | 5  | Procedimiento     |                | 25                            |
|    | Fosalud (Licda./o)                                 | 12 | Gastroenterología | 1              | 8                             |
| 21 | Auxiliar enfermera Hospitalaria                    | 9  | Treage            | 1              | 50                            |
| 3  | Ayudantes de enfermería                            |    |                   |                |                               |
| 60 |                                                    |    |                   |                |                               |

Fuente: Diagnostico Situacional de la Unidad de Emergencia del Hospital nacional Rosales Julio del 2015<sup>3</sup>

Además de la sobrecarga laboral, se le suma un ambiente inadecuado de trabajo en el que sobresale la infraestructura, falta de ventilación, el ruido, el hacinamiento, un

<sup>3</sup> **Ibib. Diagnostico Situacional de la Unidad de Emergencia del Hospital nacional Rosales Julio del 2015**

contante desorden, mala comunicación, funciones extras que no son parte de las actividades de enfermería y funciones administrativas que en un determinado tiempo se realizan debido al incremento en la atención.

Los cambios constantes que enfrenta el personal de enfermería de la unidad de emergencia se debe a muchos factores internos, externo generando un posible riesgo psicosocial en que un trabajador sufra un determinado daño en su salud física o psíquica derivado, de la inadaptación de los puestos, métodos y procesos de trabajo a las competencias del trabajador, como consecuencia de la influencia negativa de la organización, las condiciones y el ambiente de trabajo.

Las nuevas formas de organización del trabajo basadas en la flexibilidad, competitividad, polivalencia, intensificación de los ritmos de trabajo y la externalización y subcontratación de actividades, han provocado cambios en las condiciones de trabajo que afectan a la salud psicosocial de los trabajadores

Los riesgos psicosociales Son todos aquellos aspectos de la concepción, organización y gestión del trabajo, así como su contexto social y ambiental que pueden causar daños físicos, sociales o psicológicos en los trabajadores (Agencia Europea de Salud y Seguridad en el Trabajo, 2000).<sup>4</sup>

## **2.1 Estresores laborales o Riesgos Ocupacionales**

Un estresor o situación estresante para referirse al estímulo o situación que provoca una respuesta de estrés en el profesional.

### **Los estresores pueden ser:**

- Riesgo biológico o infeccioso: Agentes infecciosos o biológicos, tales como bacterias, virus, hongos o parásitos, pueden transmitirse por contacto con material contaminado o con líquidos p secreciones, corporales (virus de

---

<sup>4</sup> Ficha de Prevención Factores de Riesgo Psicosociales pág. 3 - 2011, Observatorio de Riesgo Psicosocial UGT

inmunodeficiencia humana (VIH), virus de hepatitis B, C, bacilo de la tuberculosis).

- **Riesgos Ambientales:** El suministro de agua y un ambiente general limpio son fundamentales para la protección de los trabajadores y de los usuarios en un centro de atención de salud. La ventilación natural o artificial adecuada es una herramienta esencial contra muchas amenazas para la salud de los trabajadores, tales como la transmisión de la tuberculosis y las exposiciones a gases, además debe tener una adecuada manipulación, procesamiento y disposición de aguas y los residuos sólidos peligrosos que se generan.
- **Riesgos Físicos:** Son agentes presentes en el medio ambiente del trabajo, tales como radiaciones (RX), electricidad, temperaturas extremas y ruidos, los cuales pueden causar traumas a los tejidos.
- **Riesgo Químico:** Varias formas de subsistencia química son potencialmente tóxicas e irritantes para el sistema corporal, incluidos los medicamentos, soluciones y gases (el óxido de etileno, los residuos de los gases anestésicos, el gluteraldehído).
- **Riesgos Mecánicos:** Son factores que se encuentran en el medio ambiente de trabajo y pueden ocasionar o potencializar accidentes, heridas, daños o incomodidades, (dispositivos para levantamientos o equipos inadecuados, pisos deslizantes o resbalosos).
- **Riesgos Psicosociales:** Son factores o situaciones que se encuentran o asocian con las tareas del trabajo, las cuales crean o potencian el estrés, los trastornos emocionales, y/o los problemas interpersonales (estrés, turnos de trabajo).

La jerarquización de los riesgos no debe ser inferida ya que la importancia de cada factor de riesgo varía de acuerdo con el tipo de servicio provisto y de las instalaciones de la ubicación de salud tales como el tamaño y la ubicación. Sin embargo el peligro grave y generalizado de los microorganismos de la transmisión sanguínea (principalmente los de hepatitis B, hepatitis C, y SIDA) obliga a que se

haga una excepción a esta regla para recalcar la necesidad urgente de la adopción de medidas de control correspondientes<sup>5</sup>.

### **A. Estresores (Riesgo) biológico o infeccioso**

Los agentes biológicos o infecciosos pueden transmitirse a la persona por inhalación, inyección, ingestión o contacto con la piel. Pueden ser fuentes de patógenos los usuarios/as, los portadores asintomáticos, los vectores como ratas, cucarachas y mosquitos, la combinación de organismos en el medio ambiente, la virulencia de estos organismos y la residencia del individuo finalmente determina si la persona contraerá o no la enfermedad.

Manejos de riesgos biológicos

- Aseo y lavandería: recolección, manipulación, almacenamiento y distribución de la ropa sin riesgo de la contaminación biológica.
- Vacunación: debido a su alto grado de exposición y contacto con agentes más susceptibles de infectarse los trabajadores de salud pueden llegar a ser una importante fuente de contagio.

Dada la gravedad de la hepatitis B, su alta prevalencia a nivel mundial a la existencia de un medio muy efectivo de prevención por vacunación es sumamente recomendable implementar programas de inmunización para cada trabajador de la salud<sup>6</sup>.

- La vacunación debe de hacerse lo antes posible.
- No necesita aplicación de refuerzo como rutina.
- Debe de estar seguida de una dosificación del nivel de anticuerpos 2 a 6 meses después de la última dosis.

---

<sup>5</sup> Organización Panamericana de la Salud. Salud y Seguridad de los Trabajadores del Sector Salud, Manual para Gerentes y Administradores. Washington, DC: OPS, 2005, Pág. 31.

<sup>6</sup> Duodécima Reunión del Grupo Técnico Asesor de la OPS sobre Enfermedades Prevalentes por vacunación – Conclusiones y Recomendaciones Ciudad de Guatemala 8 – 12 Septiembre 1997.

Las precauciones estandarizadas combinan los aspectos más importantes de las “precauciones universales” (diseñadas para disminuir el riesgo de transmisión de enfermedades transmitidas por patógenos en la sangre) y el aislamiento de otras sustancias corporales (riesgo de transmisión de patógenos de sustancias húmedas del cuerpo).

Las precauciones universales son todas aquellas que todo personal de salud debe tomar, aplicándolas a todos los usuarios/as, independientemente de su puesto estado infeccioso (cualquier sustancia contaminada con sangre) es potencialmente infecciosa<sup>7</sup>.

- Tratamiento postexposición

Enfoque institucional del tratamiento para la profilaxis de postexposición ocupacional al material potencialmente contaminado<sup>8</sup>

## **B. Estresores Ambientales:**

Son frecuentes en las instituciones de atención de salud en la mayoría de los casos estos se generan por:

- Inadecuado suministro, distribución y disposición del agua para el consumo humano.
- Problemas de la calidad del aire en los locales cerrados, los cuales agravan de los efectos de los riesgos químicos y biológicos.
- Manejo deficiente de los residuos sólidos peligrosos.

Las consecuencias por la falta de atención a los riesgos ambientales incluyen enfermedades infecciosas y parasitarias para los trabajadores de salud y resultados

---

<sup>7</sup> **Ibib. Manual de Seguridad de los Trabajadores del Sector Salud, Pág. 35**

<sup>8</sup> **Normas para la prevención de la transmisión en los establecimientos de asistencia sanitaria en condiciones de recursos limitados. OMS. 2002**

negativos para los usuarios, por la imposibilidad de mantener la rutina necesaria de asepsia o perjudicar procedimientos médicos que tienen normas más estrictas<sup>9</sup>.

- Temperatura y humedad: Influye sobre el bienestar del trabajador (tanto por exceso como por defecto) y en su sensación de confort. Una temperatura inadecuada exige un esfuerzo añadido de atención. Es un estresor que puede ser causa de accidentes al entorpecer el funcionamiento de las destrezas y capacidades psicofísicas del trabajador.
- Problemas de la calidad del aire internos de las instituciones de salud provienen:
  - Material inadecuado de los pisos conduce a condiciones infecciosas y alérgicas, el uso excesivo de esterilizantes que se relaciona con enfermedades neoplásicas o enfermedades reproductivas y los derramamientos de vinilo y látex se relacionan con condiciones de alergia.
  - Problemas con los sistemas de aire acondicionado y ventilación; el flujo debe venir de un área menos contaminada hacia una de mayor contaminación. Para proteger a los trabajadores de tuberculosis y la inhalación de sustancias peligrosas.
  - Humo de cigarrillo por contaminación de trabajadores o de visitantes fumadores.
  - Asbestos es más frecuente en los guantes de laboratorio resistentes a altas temperaturas que comienzan a volverse friables, así como el material de revestimiento de chimeneas y de techos es una fuente de cáncer de pulmón, estomago, cerebro, tumores y otros problemas pulmonares.
  - Pintura plomada relacionada con diferentes formas de anemias, hipotiroidismo, problemas reproductivos masculinos, y también variedad de problemas renales, cardiacos y cerebrales.

### **C. Estresores solidos peligrosos**

---

<sup>9</sup> **Ibib. Manual de Seguridad de los Trabajadores del Sector Salud Pág. 38**

Se generan durante las diferentes etapas del cuidado y la atención como el diagnóstico, tratamiento, inmunización, investigación, etc., y son fuentes de enfermedades infecciosas, neoplásicas, y del sistema reproductor.

- Desechos comunes (administrativos, alimentos, material de empaque)
- Desechos infecciosos (desechos que contienen patógenos)
- Desechos especiales (desechos potencialmente corrosivo, reactivo, inflamabilidad, toxicidad, explosivos y radiactividad).

#### Políticas de manejo

- Identificación de los residuos.
- Preparación del transporte y disposición desde el lugar de generación hasta el lugar de disposición final.
- Determinación clara de responsabilidades para cada paso en el proceso.
- Capacitación del personal sobre los riesgos de los residuos y procesos de eliminación.

Tener en cuenta los factores económicos, institucionales y organizacionales y riesgo ambiental de los incineradores, entre otros. Las estrategias más seguras están en la minimización de residuos y se puede lograr mediante prácticas de segregación, reducción de fuentes, recuperación y reciclaje de recursos así como el tratamiento y disposición apropiados<sup>10</sup>.

#### **D. Estresores físicos**

Incluyen la exposición al ruido, vibraciones, iluminación, radiaciones ionizantes y no ionizantes, y los riesgos eléctricos, diseños de los espacios de trabajo. Todos los peligros y riesgos potenciales se deben identificar y registrar.

---

<sup>10</sup> **Gestión y Tratamiento de los Residuos Generados por los Centros de Atención de Salud.**

- El diseño de los espacios de trabajo: Debería tenerse en cuenta no sólo como cuestión de racionalización de los procesos industriales o como imagen de la institución, sino pensando que puede ser un elemento relevante de insatisfacción en el trabajo. La disposición del espacio de trabajo es un estresor vinculado a situaciones de aglomeración, aislamiento, ordenación, y es fuente de insatisfacción, irritabilidad y menor rendimiento.
- Ruido: La exposición a niveles de ruido inadecuados, incide negativamente en el nivel de satisfacción, en la productividad y la vulnerabilidad a los accidentes, e incrementa la posibilidad de errores, disminuye el desempeño, fuente de estrés interfiere en la actividad mental, provocando fatiga, irritabilidad y dificultad de concentración.
  - Evaluación detallada determinar la cantidad de ruido están expuestos los trabajadores.
  - Desarrollar estrategias de control del ruido.
  - Determinar las necesidades de protección auditivas.

Se puede lograr control del ruido excesivo con la introducción de programa de conservación auditiva en el lugar de trabajo, identificando el riesgo de la pérdida auditiva, evaluación de riesgo del ruido, desarrollo de una política y un programa de acciones contra el ruido, implementación de medidas de control y realización periódica de exámenes audiómetros.

- Iluminación: los diferentes aspectos de la iluminación (luminosidad, brillo y contraste) son relevantes, tanto para el rendimiento, como para el bienestar psicológico. Una iluminación inadecuada tiene consecuencias negativas dificulta el mantenimiento de la atención, provoca dolores de cabeza, fatiga visual, tensión y frustración por hacer las tareas más molestas y costosas.
- Vibración: pueden ser transmitidas a los trabajadores que manejan vehículos, equipos y herramientas de agarre manual. Pueden ser

- A cuerpo entero cuando conducen una ambulancia.
- En forma localizada cuando utilizan herramientas vibrátiles.

La exposición a la vibración del todo el cuerpo está asociada con dolores lumbares y degeneración precoz de la columna vertebral, además puede afectar tendones, músculos, huesos, articulaciones y el sistema nervioso<sup>11</sup>.

La exposición a la vibración debe de ser controlada y mantenida dentro de los límites que los protejan de los efectos adversos para la salud. Los estándares internacionales contienen las recomendaciones sobre estos límites, ISO 2631 e ISO 5349<sup>12</sup>.

- Radiación: La administración de un servicio de salud que utilice cualquier tipo de radiación es responsable de la protección de los trabajadores en exposición y del cumplimiento de todas las Normas Técnicas.
  - Radiación No Ionizante: Similar a la luz visible, tiene la capacidad de incrementar la temperatura de un material objetivo. Los tipos de radiación no ionizantes son radiofrecuencias, microondas, luz infrarroja, luz visible, luz ultravioleta, rayos laser, campos magnéticos y ultrasonidos.
  - Radiación Ionizante: Tienen las mismas propiedades de las no ionizantes, adicionadas con la capacidad de crear iones en material expuesto. De esta producción de iones puede resultar el daño directo al material genético de las células y la producción de tóxicos celulares. Los tipos de radiación ionizante son partículas alfa, partículas beta, neutrones, rayos x, rayos gamma.

Tienen efectos acumulativos y a largo plazo pueden dañar los tejidos, los usuarios/as y trabajadores deben de ser monitorizados y protegidos de las exposiciones dispersas y directas no esenciales.

---

<sup>11</sup> **Ibib. Manual de Salud y Seguridad de los Trabajadores del Sector Salud. Pág. 43. 2005.**

<sup>12</sup> **ISO 5349: Vibración Mecánica – Directrices para la Medición y la Evaluación de la exposición humana a la mano – vibración transmitida.1986.**

La protección radiológica es evitar toda exposición innecesaria a la radiación:

- Tiempo a menor tiempo de exposición a la radiación, menor será la dosis.
  - Distancia a mayor distancia de la fuente de radiación, menor será la dosis.
  - Escudo de protección el material de absorción adecuado entre el trabajador y la fuente de radiación.
- Electricidad: Puede causar la muerte o daños serios si su uso es inadecuado, la institución debe asegurar que todos los equipos y las instalaciones eléctricas no representan un riesgo para la salud y la seguridad de los trabajadores.

El equipo debe ser correctamente seleccionado, como el ambiente, diseño y capacidad, no debe sobrecargar la instalación eléctrica, personal capacitado para el manejo del equipo<sup>13</sup>.

Deben de realizarse inspecciones y pruebas regulares de todos los equipos eléctricos, protecciones de sobrecargas para proteger la unidad de fuente, mantener puntos de polo tierra, limpieza de los filtros de polvos no saturados. Cuando este tipo de equipo eléctrico está en uso, la célula y fuente de energía debe de estar rotulada con una señal de “PELIGRO – ALTO VOLTAJE”<sup>14</sup>.

## **E. Estresores Químicos**

La exposición a agentes químicos también es un factor de riesgo psicosocial, que provoca efectos nocivos en la salud; genera alteraciones en la percepción sensorial y motriz, en las funciones cognitivas, alteraciones afectivas y de comportamiento, fatiga, irritabilidad y ansiedad<sup>15</sup>.

---

<sup>13</sup> AS 2500: Guía para el uso seguro de la electricidad en la atención al paciente. 1986.

<sup>14</sup> AS3551: Pruebas de Aceptación y en las Pruebas de Servicios de Equipos Electro médicos. 1988.

<sup>15</sup> Notas Técnicas de Prevención (NTP) sobre diferentes factores de Riesgo (Óxido de etileno NTP470, Gutaraldehido NTP 506), Hospitales EPI NTP 572.

Hay muchos factores que pueden influir en los daños ocasionados por riesgos asociados con sustancias químicas en el lugar de trabajo. Incluyen la toxicidad y las propiedades físicas de las sustancias, las prácticas del trabajo la naturaleza y duración de la exposición, los efectos de las exposiciones combinadas, las rutas de las entradas al cuerpo y la susceptibilidad del trabajador. Sustancias y mezclas presentes en el ambiente de trabajo como gases y residuos anestésicos, agentes quimioterapéuticos, agentes esterilizantes, glutaraldehído, productos químicos para el revelado de rayos X, mercurio inorgánico, sensibilidad al látex, polvos en suspensión, etc.

El objetivo principal del programa de seguridad química es identificar sistemáticamente e investigar los daños con efectos potenciales, con el objeto de minimizar la ocurrencia de efectos adversos en la salud causados por la exposición de sustancias químicas en el trabajo<sup>16</sup>.

La exposición a gases anestésicos puede causar abortos espontáneos, infertilidad, malformaciones congénitas y cáncer. El óxido nitroso es también responsable de anomalías hematológicas y déficit neurológicos, mientras que el enflurano (ethrane) es hepatotóxico, irritante del sistema nervioso y cardiotoxico<sup>17</sup>.

Una adecuada ventilación, sistemas de captura de gas para la extracción de residuos de gases exhalados en la máscara de inducción y la revisión regular del equipo de anestesia son importantes de los programas para limitar la exposición.

Agentes quimioterapéuticos, las drogas medicinales pueden ser muy peligrosas para las personas que las manipulan como los agentes antineoplásicos, como la vincristina, dacarbacina, mitomicina, cistocina, arabinocida y fluoracilo. La manipulación de agentes antibacteriales, antivíricos, y otras clases de droga también merecen especial protección. Los efectos más peligrosos son la mutagenidad (cáncer) y la genotoxicidad (niños con malformaciones, pérdida alfa).

---

<sup>16</sup> **Ibib. Manual de Salud y Seguridad de los trabajadores del Sector Salud. Pág. 48. 2005.**

<sup>17</sup> **Efectos de los Riesgos Ocupacionales en Salud Reproductiva de la Mujer, NIOSH.**

El mayor riesgo de la exposición ocupacional a las drogas citotóxicas es durante su preparación y administración. Otros aspectos del cuidado del paciente, del manejo de derrames y desechos, también pueden generar un riesgo de exposición ocupacional<sup>18</sup>.

Actualmente no hay pruebas de tamizaje disponible para determinar la exposición con certeza. El personal debe de estar conscientes que aplican los conocimientos actuales para el adecuado monitoreo de la salud del personal involucrado en el manejo de drogas citotóxicas<sup>19</sup>.

Agentes esterilizantes, el óxido de etileno es un agente esterilizante para aditamentos y equipos médicos, su uso es especialmente importante en la esterilización de ítems sensibles al calor y húmeda que no pueden ser esterilizados por medio del vapor. Hay evidencias que el gas inhalado puede ser la causa de la leucemia, el gas licuado provenientes de los cilindros puede causar dermatitis, ampollas y quemaduras en cuanto salpica y se derrama sobre la piel.

Formaldehído, es un esterilizante y preservador de los tejidos en unidades de diálisis, patologías, central de suministro. El gas formaldehído es irritante para los ojos y el tracto respiratorio, como liquido en solución puede causar irritación primaria y dermatitis de sensibilidad, su exposición se ha relacionado con el asma ocupacional en el entorno del trabajo.

Gluteraldehído, agente limpiador desinfectante y esterilizante, fijador de tejidos biológicos y como componente en el revelador para procesar películas de rayos X.

El contacto con la piel con soluciones, aerosoles y vapores de gluteraldehído, puede causar irritación en los ojos y también dermatitis de contacto irritante o alérgico. La inhalación de vapor o aerosoles puede causar irritación de la nariz, garganta y

---

<sup>18</sup> Cytotoxic Drugs: <http://www.cdc.gov/niosh/pdfs/88-119-p.pdf>

<sup>19</sup> **Ibib. Manual de Seguridad de los Trabajadores del Sector Salud. Pág. 50. 2005**

pulmones, dolor de cabeza y náuseas, la sensibilización respiratoria puede ocasionar rinitis y reacciones alérgicas similares al asma<sup>20</sup>.

Sensibilidad al látex, constituye una seria amenaza para el trabajador de salud puede causar una gran variedad de reacciones alérgicas, desde la urticaria hasta raros casos de choque anafiláctico. Las lesiones en la piel por el proceso alérgico son una puerta de entrada para las infecciones<sup>21</sup>.

## **F. Estresores Ergonómicos**

Las lesiones músculos esqueléticas y dolor lumbar son problemas serios en la industria de la salud y son una causa mayor de ausentismo. Las lesiones lumbares pueden ocurrir como resultado de un solo evento pero usualmente son resultados de muchos episodios acumulativos de posturas, movimientos, pasos y fuerzas inadecuadas en la espalda, que causan desgaste y rompimiento a través del tiempo. La manipulación de carga no solo se relaciona con el levantamiento, transferencia o posicionamiento de usuarios/as, sino también con posturas inadecuadas en otras tareas, Los problemas de manipulación de cargas pueden surgir de circunstancias difíciles y de limitada habilidad para modificar el área de trabajo, para minimizar los riesgos.

Síndrome de sobre uso ocupacional (SSUO), es un término colectivo para un rango de condiciones, que incluyen accidentes caracterizados por la incomodidad que causan o por la persistencia de dolores en los músculos, tendones, nervios, tejidos blandos y articulaciones, con evidencia de síntomas como el dolor, la incomodidad y debilidad muscular pueden continuar aun de disminuir los síntomas. La característica común de estos síntomas es que están causados por la tensión muscular excesiva y prolongada los movimientos forzosos, las acciones repetitivas y las posturas inadecuadas.

---

<sup>20</sup> **Notas Técnicas de Prevención (NTP) sobre diferentes factores de Riesgo Gutaraldehido NTP 506, Hospitales EPI NTP 572.**

<sup>21</sup> **Ibib. Manual de Seguridad de los Trabajadores del Sector Salud. Pág. 52. 2005.**

El SSUO puede clasificarse en tres grandes grupos: a- inflamaciones localizadas, b- síndromes comprensivos, c- síndromes dolorosos. Debido a su naturaleza y dificultad de tratamiento el SSUO es mejor prevenir que curar.

Se debe montar un sistema de reporte temprano de padecimientos, dolores o incomodidades y se debe capacitar a los trabajadores sobre cómo usarlo, de manera tal que ellos lo puedan abordar rápidamente antes que los síntomas se tornen graves o crónicos<sup>22</sup>.

### **G. Estresores Mecánicos**

Los resbalones, tropezones y las caídas son la causa más común de caídas de accidentes y también son los más prevenibles, la identificación de los riesgos potenciales de resbalar, tropezar o caer es importante para prevenir o reducir la incidencia de accidentes en todas las áreas de trabajos. Las medidas básicas de seguridad en material de orden y aseo, y los procedimientos regulares de mantenimiento eliminan muchos riesgos de caídas.

El personal de enfermería debido a los factores físicos característicos de la unidad de emergencia mantiene una alta carga física mental por el nivel de esfuerzo intelectual que debe realizar en la jornada laboral para satisfacer las demandas de trabajo, que es manifestado por el ritmo de trabajo impuesto por la demanda y carga laboral, la motivación, autoconfianza, capacidad de reacción en el entorno pero que tiene que ver en gran medida con la edad y estado de salud del personal de enfermería.

A esto se le suma los espacios inadecuados de las áreas que generan aglomeración, desorden, e irritabilidad tanto para el paciente, familia y personal de enfermería, además del ruido que genera el paso frecuente de la ruta de los buses, automóviles y los mismos usuarios aumenta una sensación de frustración y

---

<sup>22</sup> Guía de Recursos Ergonómica para las Organizaciones de Atención de la Salud y de la Comunidad: ERGO, HCHSA de Ontario. 2001

problemas de concentración en el desempeño del personal; por otra parte la inadecuada iluminación, temperatura y los factores biológicos y químicos de algunas áreas genera fatiga, tensión en tareas costosas, además la influye en el confort y capacidad psicofísicas del personal debido al conocimiento de exposición que se encuentra, relacionado a esto está la inseguridad laboral que mantiene parte del personal de enfermería de acuerdo a la duración del contrato, perfil profesional que debe cumplir, grado de responsabilidad y actividad, horarios de trabajos y el contenido propio de la tarea, son consecuencia de los factores estresores por el exceso de consecuencias negativas de la tensión, fatiga, sentimiento de monotonía, y otras patologías que pueden llevar al desencadenar estrés como la insatisfacción e inconformidad laboral que tiene en el personal de enfermería debido a la sobrecarga laboral.

El papel que cada individuo debe desempeñar en el área laboral representa, la forma en que se espera que se realice el trabajo. Las situaciones de ambigüedad y de conflicto de rol en el trabajo repercuten negativamente en el bienestar psicológico. Si no están bien definidas las funciones, se facilita información inadecuada o insuficiente sobre el papel del trabajador en la institución, demandas, instrucciones, exigencias incongruentes o incompatibles son generadoras de estrés.

La respuesta de estrés es la respuesta inespecífica del organismo a cualquier demanda y el término estresor o situación estresante se refiere al estímulo o situación que provoca una respuesta de estrés. Es una respuesta automática del organismo ante cualquier cambio ambiental, externo o interno, mediante la cual el organismo se prepara para hacer frente a las posibles demandas que se generen como consecuencia de la nueva situación.

## **H. Estresores Psicosociales**

La violencia y la agresión en el trabajo y el temor que generan pueden tener efectos de amplio alcance. Cual quiere forma de violencia puede llevar a una disminución de la moral dentro de la instalación de salud, costos financieros y pérdidas de la

productividad. Los individuos cargan con marcas personales de traumatismo emocional. Las diferentes expresiones de violencia en el lugar de trabajo incluyen:

- El uso de fuerza física para lastimar, poner en peligro o dañar a las personas o su propiedad.
- La intimidación o el comportamiento coercitivo o inductor del temor.
- El abuso verbal u hostigamiento, incluido el acoso sexual, racial y psicológico en el trabajo (mobbing).

Se considera violencia en el trabajo cualquier incidente en el que se comete abuso en cualquier trabajador o se le amenaza en circunstancias directamente relacionadas con el desarrollo de sus tareas normales. Este tipo de comportamientos puede provenir del usuario/a, familiares, visitantes o compañeros de trabajo.

Por muchos años la violencia en el sector salud ha estado recibiendo mayor atención debido principalmente a la elevada incidencia de asaltos o amenazas físicas sufridas por el personal de atención de salud en su trabajo diario. Los cálculos de la OMS muestran que la cuarta parte de toda violencia ocupacional ocurre en el sector de la salud. Actualmente la violencia debe reconocerse como un importante riesgo ocupacional, responsable de muchos casos de altos niveles de estrés ocupacional<sup>23</sup>.

## **MOBBING**

El acoso moral es un tipo de violencia dentro del lugar del trabajo infringido por una persona o un grupo de personas a un trabajador de forma sistemática y con un patrón definido, son ejemplos de violencia psicológica los actos de detrimento de la dignidad personal, los obstáculos para el buen ejercicio del trabajo, la manipulación de la información y las acciones no equitativas<sup>24,25</sup>.

---

<sup>23</sup> **VIOLENCIA. Peligros Ocupacionales en los Hospitales. DHHS (NIOSH) Núm. de Publicación N° 2002 - 101 abril 2002**

<sup>24</sup> **Directrices Marco para Afrontar la Violencia Laboral en el Sector de la Salud (2002 )** [http : www.who.int/violence\\_injury\\_prevention/violence/interpersonal/enWVguilinesEN.pdf](http://www.who.int/violence_injury_prevention/violence/interpersonal/enWVguilinesEN.pdf)

<sup>25</sup> **Ibib. Pág. 61.**

El acoso moral en el trabajo genera un alto nivel de estrés ocupacional, lo cual es fuente de un amplio espectro de enfermedades y ha llegado a ser un asunto de salud pública en la mayoría de los países desarrollados en el mundo<sup>26</sup>.

Es el maltrato persistente, deliberado y sistemático de uno o varios miembros de una organización hacia un individuo con el objetivo de aniquilarlo psicológicamente y socialmente y de que abandone la organización (Morán, 2002).<sup>27</sup>

El Mobbing o persecución, en el contexto de la vida laboral, son aquellas manifestaciones de hostilidad como hechos o palabras que proceden de un individuo o grupo de individuos y se dirigen hacia una persona determinada, poniéndola en una situación de desventaja e indefensión, empujándola a marcharse a través de significativos actos de hostilidad (Leymann, 1996).<sup>28</sup>

El Mobbing puede ser percibido por el personal de enfermería por la inadecuada comunicación que se tiene con el equipo multidisciplinario debido a los enfrentamientos y desprestigio profesional como la falta de acuerdo que se tienen profesionalmente.

#### ▪ **Estrés y Fatiga**

El estrés psicosocial es el mecanismo psicofisiológico por el cual los factores psicosociales de riesgo actúan en el organismo.

Todos los trabajadores están expuestos a alguna fuente de presión en el lugar de trabajo y muchos no sufren ningún efecto adverso de esta exposición. La exposición prolongada a una presión intensa puede tener efectos perjudiciales para la salud, pero los individuos reaccionan de diferentes maneras y tienen una capacidad variable de combatir las situaciones. Los factores estresantes de la vida y el trabajo pueden conducir al estrés cuando los mecanismos de las personas para combatirlos permanecen sobrecargados por algún motivo.

---

<sup>26</sup> **Mobbing. Violencia Psicológica en el Trabajo.2002.**

<sup>27</sup> **Riesgos Psicosociales Emergentes del Trabajo Pág. 348**

<sup>28</sup> **Ibíd. Riesgos Psicosociales Emergentes del Trabajo Pág. 348**

El estrés ocupacional es un proceso complejo en el cual se conectan y conjugan muchos aspectos de la vida cotidiana del trabajo, la organización, el ambiente físico, la salud personal y el grado de presión de su vida privada<sup>29</sup>.

Las señales del estrés entre los empleados puede manifestarse a través de altos índices de ausentismo, cambios de personal, baja productividad, tasas de accidentes y enfermedades, así como de una deficiente concentración que les hace cometer errores y una baja en la condición moral<sup>30</sup>.

Desde el punto de vista jurídico los aspectos relacionados con el estrés y la fatiga del personal se deben manejar como cualquier otro riesgo presente en el lugar de trabajo, y los gerentes y administradores están obligados a tomar todas las medidas practicables para prevenir que ocurra daño a los trabajadores por la forma como está organizado el trabajo dentro de la institución que presta servicios de salud. En algunas circunstancias, los efectos del estrés y la fatiga representan un peligro muy significativo que puede inclusive conducir a serias consecuencias legales, ya que los individuos estresados están más propensos a cometer errores y causar accidentes<sup>31</sup>.

**Estrés personal:** El estrés mental está muy influenciado por la personalidad y el estado de ánimo. Existe una serie de rasgos de personalidad y trastornos de ánimo que son fuente de estrés:

- Rasgos de personalidad: los individuos en los que predominen los sentimientos de frustración, ira, odio, celos, miedo, tristeza, culpa o inferioridad sufrirán antes estrés.
- Trastornos de ánimo: principalmente depresión y ansiedad.

**Estrés social:** Los acontecimientos vitales estresantes que producen un cambio en el ámbito familiar, laboral y económico son fuente de estrés.

---

<sup>29</sup> Notas Técnicas de Prevención (NTP) sobre Diferentes Factores de Riesgo: Carga Mental en Hospitales. NTP275.

<sup>30</sup> Estrés en el Trabajo. NIOSH. <http://www.cdc.gov/spanish/niosh/docs/99-101sp.html>.

<sup>31</sup> OMS Organización, Trabajo y Estrés, Serie Protección de Trabajadores de la Salud, N ° 3 (2003).

**Estrés laboral:** El estrés laboral se produce cuando el trabajador percibe un desequilibrio sustancial entre lo que se le demanda y la capacidad que tiene para llevarlo a cabo. El estrés laboral aparece cuando las exigencias del trabajo no se ven igualadas por las capacidades, los recursos o las necesidades del trabajador.

#### ▪ **Características de las Situaciones de Estrés**

En toda situación de estrés, existen una serie de características comunes:

- Se genera un cambio o una situación nueva.
- Suele haber falta de información.
- Incertidumbre. No se puede predecir lo que va a ocurrir.
- Ambigüedad: cuanto más ambigua sea la situación, mayor poder estresante generará.
- La inminencia del cambio puede generar todavía más estrés.
- En general, se tienen habilidades para manejar las nuevas situaciones.
- Se producen alteraciones de las condiciones biológicas del organismo que nos obligan a trabajar más intensamente para volver al estado de equilibrio.
- Duración de la situación de estrés. Cuanto más tiempo dure una situación nueva, mayor es el desgaste del organismo.

#### ▪ **Fases de la Respuesta de Estrés**

Se describen tres fases sucesivas de adaptación del organismo:

- 1. Fase de reacción de alarma:** Ante un estímulo estresante, el organismo reacciona automáticamente preparándose para la respuesta, para la acción, tanto para luchar como para escapar del estímulo estresante. Se genera una activación del sistema nervioso con las típicas manifestaciones de sequedad de boca, pupilas dilatadas, sudoración, tensión muscular, taquicardia, aumento de frecuencia respiratoria, aumento de la tensión arterial, aumento de la síntesis de glucosa y de la secreción de adrenalina y noradrenalina.

2. **Fase de resistencia:** Aparece cuando el organismo no tiene tiempo de recuperarse y continúa reaccionando para hacer frente a la situación.
3. **Fase de agotamiento:** Como la energía de adaptación es limitada, si el estrés continúa o adquiere más intensidad pueden llegar a superarse las capacidades de resistencia, y el organismo entra en una fase de agotamiento, con aparición de alteraciones psicosomáticas.

- **El estrés laboral produce una serie de consecuencias y efectos negativos:**
  1. **A nivel del sistema de respuesta fisiológica:** Taquicardia, aumento de la tensión arterial, sudoración, alteraciones del ritmo respiratorio, aumento de la tensión muscular, aumento de la glucemia en sangre, aumento del metabolismo basal, aumento del colesterol, inhibición del sistema inmunológico, sensación de nudo en la garganta, dilatación de pupilas, etc.
  2. **A nivel del sistema cognitivo:** sensación de preocupación, indecisión, bajo nivel de concentración, desorientación, mal humor, hipersensibilidad a la crítica, sentimientos de falta de control, etc.
  3. **A nivel del sistema motor:** hablar rápido, temblores, tartamudeo, voz entrecortada, imprecisión, explosiones emocionales, consumo de drogas legales como tabaco y alcohol, exceso de apetito, falta de apetito, conductas impulsivas, risas nerviosas, bostezos, etc.

**Tabla 4. Enfermedades asociadas al estrés**

|                                                                                                                                         |
|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| <b>Trastornos respiratorios: Asma, hiperventilación, taquipnea.</b>                                                                     |
| <b>Cardiovasculares: cardiopatía isquémica, hipertensión arterial, arritmias...</b>                                                     |
| <b>Trastornos endocrinos: Hipertiroidismo, hipotiroidismo, síndrome de Cushing.</b>                                                     |
| <b>Diabetes mellitus Digestivas: úlcera, enfermedad inflamatoria intestinal, colon irritable...</b>                                     |
| <b>Trastornos dermatológicos: Prurito, sudoración excesiva, dermatitis atópica, caída del cabello, urticaria crónica, rubor facial.</b> |
| <b>Ginecológicas: disfunción eréctil, amenorrea, anorgasmia Dermatológicas:</b>                                                         |

|                                                                                                                                                                      |
|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| reacciones alérgicas, dermatitis...                                                                                                                                  |
| Trastornos nutricionales: bulimia, anorexia...                                                                                                                       |
| Neurológicas: Dolores crónicos y cefaleas tensionales y continuas, insomnio.                                                                                         |
| Osteomusculares: contracturas, artralgias, fibromialgia                                                                                                              |
| Trastornos inmunológicos: Desarrollo de enfermedades infecciosas.                                                                                                    |
| Trastornos sexuales: Impotencia, eyaculación precoz, vaginismo, alteraciones de la libido.                                                                           |
| Trastornos psicopatológicos: Ansiedad, miedos, fobias, depresión, conductas adictivas, insomnio, alteraciones alimentarias, trastornos de la personalidad, delirios. |
| Otros                                                                                                                                                                |

Fuente: El estrés y el riesgo para la salud, MAZ, pág.33<sup>32</sup>

## 2.2 Adaptación y Afrontamiento al Estrés

Es un hecho claro sobre el estrés que los estresores sociales no afectan por igual ni a todas las personas ni a todos los grupos. Un mismo tipo de suceso vital puede generar niveles elevados de estrés e importantes perturbaciones de la salud en unas personas pero no en otras. Se ha sugerido que los efectos del estrés dependen de:

1. La percepción del estresor
2. La capacidad del individuo para controlar la situación
3. la preparación del individuo por la sociedad para afrontar los problemas y
4. De la influencia de los patrones de conducta aprobados por la sociedad.

El afrontamiento del estrés consiste en todos los esfuerzos cognitivos o conductuales que emplea el sujeto para hacer frente a las demandas estresantes y/o al malestar emocional asociado a la respuesta del estrés<sup>33</sup>.

El afrontamiento constituye el elemento esencial que emplea el individuo para hacer frente al estrés, pudiendo dirigir su acción tanto a los estresores (tratando de eliminarlos o reducir su nivel de amenaza) como a sus propias respuestas físicas, psicológicas y sociales. Por tanto las diferencias en las formas de afrontar el estrés no sólo nos proporciona pautas para explicar las diferencias en la adaptación al estrés (respuestas a los estresores), sino que incluso es probable que el

<sup>32</sup> El estrés y el riesgo para la salud, MAZ, pág.33

<sup>33</sup> Lazarus y Folkman, 1984; Sandín, 1999.

afrontamiento también tenga que ver con las diferencias que se dan entre los individuos en la mayor o menor exposición a los estresores sociales.

Los recursos de afrontamiento son características personales y sociales en los que se basan las personas cuando tienen que hacer frente a los estresores<sup>34</sup>.

Los recursos reflejan una dimensión latente del afrontamiento, ya que son algo potencial para la acción, pero no la acción en sí misma. Aparte del apoyo social (el cual constituye un recurso de afrontamiento), se han señalado diferentes formas de recursos individuales de afrontamiento, tales como el locus de control, la percepción de control, la autoeficacia, la autoestima, el sentido del optimismo, etc. Parece indudable que todas estas variables personales pueden mediar las respuestas del estrés a través de su acción en los mecanismos de afrontamiento.

No obstante, desde un punto de vista social no existe razón alguna para asumir que el afrontamiento deba ser el mismo con independencia de la naturaleza social de los estresores, el contexto institucional en el que éstos se producen, o las relaciones sociales que puedan implicar. El apoyo social generalmente hace referencia a las acciones llevadas a cabo a favor de un individuo por otras personas, tales como los amigos, los familiares y los compañeros de trabajo, los cuales pueden proporcionar asistencia instrumental, informativa y emocional.

El tiempo de trabajo en la unidad de emergencia y la edad que tiene el personal de enfermería son uno de los factores que repercuten de forma directa sobre la vida diaria y sobre la salud y el bienestar del personal, debido a que es un área de choque que impone un ritmo de trabajo intenso, que pone en contacto directo al personal con el dolor, sufrimiento y la muerte, ha generado un impacto en la motivación y productividad y el clima laboral, sumándole a esto la ansiedad que tiene el personal con el tiempo de traslado de la casa al trabajo y viceversa, las horas de trabajo excesivas por la presencia frecuente de incapacidades, la doble jornada laboral, la falta de equilibrio de los tiempos entre los turnos, trastornos de los hábitos

---

<sup>34</sup> **Pearlin y Schooler, 1978**

alimenticios, han generado fátiga, irritabilidad, desmotivación y baja competitividad desencadenado síntomas de estrés en el personal, debido al sistema de trabajo, razones económicas, de producción, y a la insatisfacción laboral por la falta de apoyo y afrontamiento que el personal de enfermería tiene en el entorno y condición laboral.

### **2.3 Síndrome de Burnout o Síndrome del Quemado**

El síndrome de Burnout, es un síndrome de desgaste profesional que se manifiesta en profesionales sometidos a un estrés emocional crónico, cuyos rasgos principales son: agotamiento físico y psíquico, actitud fría y despersonalizada en la relación hacia los demás y sentimientos de insatisfacción personal con las tareas que se han de realizar.

Este síndrome está definido por la presencia de una respuesta prolongada en el tiempo de estrés en el organismo de una persona, ante factores estresantes emocionales e interpersonales, que se presentan en el trabajo, que incluye fatiga crónica, ineficacia, y negación de lo ocurrido. Freudenberger<sup>35</sup>

El Burnout es la consecuencia de un estrés crónico laboral. Se diferencia del riesgo del estrés psicosocial por sus efectos en el agotamiento emocional, más que en el físico, y su consecuente pérdida de desmotivación personal.<sup>36</sup>

Factores que predisponen o características personales que predisponen a experimentar un cuadro de desgaste profesional o el síndrome de burnout:

- Fuerte idealismo y altruismo
- Elevadas expectativas respecto al trabajo
- Mayor sensibilidad hacia los sentimientos y necesidades de los demás.
- Elevado nivel de auto exigencia.
- Falta d habilidad para afrontar y manejar el estrés y las situaciones conflictivas.
- Estilo cognitivo de pensamiento dicotómico en términos de todo o nada.
- Baja intolerancia a la ambigüedad.

---

<sup>35</sup> **Guía de Prevención de Riesgo Psicosociales en el Trabajo, CEM, Pág. 120**

<sup>36</sup> **Ibib. Guía de Prevención de Riesgo Psicosociales en el Trabajo, CEM, Pág. 120**

- Situaciones estresantes de la vida personal.
- La falta de reconocimiento social y laboral en el trabajo
- Discrepancias de objetivos entre los jefes y trabajadores, o éstas con sus compañeros.
- Escasa retribución, respecto a las altas responsabilidades y a la excesiva jornada de trabajo.
- Agotamiento emocional, porque está totalmente exhausto/a pero no tanto físicamente, sino más bien a nivel de sentimientos con las personas, ya sea dentro o fuera de su entorno laboral.
- Despersonalización. Son sentimientos de frialdad y distanciamiento, tanto en su entorno laboral, como social y familiar.
- Baja realización personal. Sentimiento que consiste en percibir que uno/a no se desarrolla profesionalmente, es decir no ve cumplidas sus expectativas como trabajador/a.

### **Factores que moderan el síndrome de burnout**

- La edad y los años de experiencia profesional.
- La estabilidad emocional familiar.
- Las relaciones sociales.
- La pertenencia al sexo femenino.
- La posición de unas estrategias adecuadas para manejar más eficazmente el estrés y las situaciones conflictivas.
- La capacidad para aceptar y analizar los problemas que se plantea en el desempeño profesional en lugar de negarlos.
- La autoeficacia, la creencia o confianza que uno tiene en su capacidad para afrontar los retos y las situaciones difíciles con éxito.
- La tolerancia a la frustración.

Es evidente que la mayoría del personal que tienen más de 2 años de servicio dentro de la unidad presenta y somatizan algunos de los síntomas del síndrome del quemado lo que afecta su desempeño y su salud física y mental.

## **2.4 Capacidad operativa del personal de enfermería**

Las instituciones que prestan servicios de atención de la salud proveen atención continua para usuarios con grandes requerimientos y en situaciones de emergencia. Tales servicios requieren que los trabajadores de la salud responsables de la atención y el personal de emergencias, estén de manera alerta de manera continua. Independientemente del patrón de turnos que se siga, el trabajo de los turnos es un factor estresante significativo para ese grupo de trabajadores y sus familias.

La mayoría de las personas que trabajan por turnos encuentran serias dificultades para hacer los ajustes biológicos y sociales que demanda el trabajo, los turnos causan trastornos de ciclos circadianos, patrones del sueño precario y aislamiento social. La fatiga es un riesgo ocupacional para las personas que trabajan en turnos<sup>3738</sup>.

Capacidad operativa: Se refiere a la utilización de la infraestructura y los conocimientos disponibles para realizar producciones de bienes y servicios que optimicen su uso con el fin de lograr niveles de eficiencia y productividad superiores. Capacidad operativa del personal: Utilización de las diferentes guías, protocolos de atención y a la aplicación de los conocimientos disponibles para realización de una atención, cuidado específico de calidad con un enfoque de desarrollo humano y ético que garanticen eficiencia, productividad y confort en el trabajo en determinado tiempo.

El desempeño laboral: Comportamiento o conducta real del trabajador para desarrollar competentemente sus deberes u obligaciones inherentes a un puesto de trabajo. Es lo que en realidad hace no lo que sabe hacer. El exceso de trabajo tanto en las horas laborales como las condiciones en las que el personal de enfermería desempeña su trabajo son factores que intervienen en su desempeño y capacidad

---

<sup>37</sup> **Ibib. Manual de Salud y Seguridad de los Trabajadores del Sector Salud. Pág. 67. 2005.**

<sup>38</sup> **Desgaste Físico y Mental del que hacer en el Área de la Salud. SIMESP. Sao Pablo, Brasil. 2002**

operativa, evidenciándolo en la calidad de atención que brinda al usuario y los tiempos de atención.

- La precariedad del empleo: Inseguridad de encontrarlo, mantenerlo, el riesgo actual de sufrir, expediente de regulación de empleo o de extinción, el trabajo peor remunerado muchas veces o la falta de contrato y reconocimiento formal que es más abundante en las mujeres.
- El trabajo nocturno o a turnos: Trae como consecuencia alteraciones del ciclo sueño-vigilia, cualquier aspecto relacionado con la comunicación. A demás los trabajos a turnos, generan, riesgo laboral, enfermedades desarrolladas por el trabajo, capacidad operativa del personal, atención ineficiente y de baja calidad.
- La carga de trabajo: Cuando existe un desajuste entre la percepción de la trabajadora/o sobre la tarea que hay que hacer y su posibilidad de afrontarla. La carga será mental si predomina el esfuerzo mental, el nivel mantenido de atención y la complejidad del trabajo, sobre las exigencias físicas.

## **2.5 Satisfacción Laboral**

En la actualidad se considera que la satisfacción laboral de los profesionales de la salud es uno de los indicadores que condiciona la calidad asistencial. La satisfacción o insatisfacción laboral depende de numerosos factores como, el ambiente físico donde se desarrollan las tareas, el buen trato por parte del jefe y compañeros, el poder aplicar conocimientos, adquirir conocimientos nuevos, asumir retos, etc. La clase de trabajo y el contexto o situación en el que se desarrollan las tareas influye profundamente en la satisfacción o insatisfacción del personal.

Frederick Herzberg, sostiene que en la satisfacción o insatisfacción del individuo en relación con su trabajo intervienen factores intrínsecos y extrínsecos. Entre los primeros menciona la relación empleado-trabajo, realización, reconocimiento, la promoción, el trabajo estimulante y la responsabilidad. Entre los factores extrínsecos hace referencia a las políticas y la administración de la empresa, relaciones interpersonales, sueldo, la supervisión y las condiciones laborales. De tal manera los

factores intrínsecos son los que motivan al trabajador y los extrínsecos conducen a un estado de insatisfacción.

Es evidente en el personal de enfermería mantienen cierto grado de insatisfacción por la constante precariedad laboral a la que se enfrenta día a día en la unidad, a esto se le suma los diversos estresores laborales, que han desarrollado lesiones o alteraciones adquiridas de los riesgos psicosociales que el trabajo a potencializado, debido a la imparcialidad de la rutina, la desmotivación y frialdad al momento de la atención por el constante desgaste físico y mental que el área demanda, el tiempo de servicio en la unidad, incrementando las incapacidades cortas y largas recurrentes, conflicto en las relaciones interpersonales, descenso de la productividad y de la calidad, clima laboral tenso y negativo, pérdida de imagen, creación de condiciones desfavorables para la producción de accidentes.

#### **IV. DISEÑO METODOLOGICO**

##### **3.1 Tipo de Estudio**

El tipo de estudio de la investigación es

Descriptivo – Analítico ya que permite identificar y relacionar los factores de riesgo del estudio y secuencia del estudio sería analítico ya que permitirá conocer su origen y establecer las relaciones en un determinado momento y la secuencia del estudio fue analítico ya que permitió conocer su origen y establecer las relaciones en un determinado momento.

##### **3.2 Área de Estudio**

El estudio se realizó en la Unidad de Emergencia del Hospital Nacional Rosales.

##### **3.3 Universo y Muestra**

El universo fue 100% del personal de enfermería que trabaja en la Unidad de Emergencia del Hospital Nacional Rosales (56 recurso tanto personal de enfermería

graduado como auxiliares de enfermería), por ser un grupo pequeño, no se tomó muestra si no el 100% de la población en estudio.

### **3.4 Criterios de Exclusión**

- Tenía menor de un año de laborar en la unidad de emergencia.
- Personal interino (solo cubra incapacidades o vacaciones).

### 3.5 Operacionalización de la Variable

| Objetivo                                                                                                                                   | Variable                                                                                       | Definición teórica                                                                                                               | Indicadores                                                                                                                                                                        | Valor / Escala                                                                                                                                                         | Fuente                 | Técnica                    |
|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|------------------------------------------------------------------------------------------------|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|------------------------|----------------------------|
| 1. Identificar las características sociodemográficas del personal de enfermería de la unidad de emergencia del Hospital Nacional Rosales.  | Características sociodemográfica                                                               | Son características que tiene la población que puede ser medida o contada en un análisis demográfico.                            | Sexo<br>Edad<br>Estado civil<br><br>Residencia<br>Tipo de contrato<br><br>Grado académico                                                                                          | F / M<br>Años<br>Soltera/o,<br>casada/o, unión libre<br>Lugar de donde viene<br>Ley de salario, GOES, FOSALUD, Bienestar Magisterial. Licenciada/o, Tecnólogo, técnico | Personal de enfermería | Cuestionario<br>Entrevista |
| 2. Identificar los estresores laborales percibidos por el personal de enfermería de la unidad de emergencia del Hospital Nacional Rosales. | Estresores Laborales:<br><br>* físicos<br>*Biológicos<br>*Químicos<br><br>*Capacidad Operativa | Un estresor o situación estresante para referirse al estímulo o situación que provoca una respuesta de estrés en el profesional. | * Infraestructura<br>* Estructura Organizacional<br>* Condición laboral<br>* Horas laborales<br>* Tiempo de trabajo<br>*Condición de salud (repercusiones)<br>* ambigüedad del rol | Si – No<br>Muy bueno<br>Bueno<br>Regular<br>Malo<br>Siempre<br>Casi siempre<br>A veces<br>Nunca                                                                        | Personal de enfermería | Cuestionario<br>Entrevista |

| Objetivo                                                                                                                          | Variable                          | Definición teórica                                                                                                                    | Indicadores                                                                                                          | Valor / Escala                                                                                                         | Fuente                        | Técnica             |
|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-----------------------------------|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-------------------------------|---------------------|
| <p>3. Explorar el afrontamiento entre los estresores laborales y el grado de satisfacción laboral del personal de enfermería.</p> | <p>Mecanismo de afrontamiento</p> | <p>esfuerzos, mediante conducta manifiesta o interna, para hacer frente a las demandas internas y ambientales, y a los conflictos</p> | <p>* Reglamentos y protocolos de la unidad<br/> * Doble jornada laboral<br/> *MOBBING<br/> *Satisfacción laboral</p> | <p>Si – No<br/> Muy bueno<br/> Bueno<br/> Regular<br/> Malo<br/> Siempre<br/> Casi siempre<br/> A veces<br/> Nunca</p> | <p>Personal de enfermería</p> | <p>Cuestionario</p> |

### **3.6 Técnicas e Instrumentos de Investigación**

- **Técnicas**

Para recolectar la información se utilizó la técnica de la encuesta la cual estuvo dirigida al personal de enfermería de la Unidad de Emergencia

- **Instrumentos**

El instrumento que se utilizó en la investigación fue el cuestionario dirigido al personal de enfermería el cual está estructurado en dos partes siendo las:

Las generalidades, variables de estudio; por otra parte cabe mencionar que el cuestionario está estructurado con un total de 26 preguntas de los cuales 21 son preguntas cerradas, 5 mixtas. Cada una de las respuesta esta codificada para facilitar el proceso de tabulación. Las preguntas abiertas se agruparán según la respuesta que se obtenga en estudio y aquellas respuestas que no correspondan a la pregunta se tabularán como no pertinentes.

### **3.7 Procedimiento para la Recolección de la información**

En esta etapa se estableció la planificación para la recolección de la información. Se realizó una Prueba Piloto para obtener la confiabilidad y valides del instrumento, la cual fue aplicada al personal de enfermería de la unidad de sala de operaciones de la unidad de emergencia ya que es parte de la unidad y que es un área de choque y de tensión continua. Lo que permitió identificar: la claridad de la pregunta, que las alternativas son las pertinentes y que estaban completas, el tiempo de llenado de los instrumentos.

Durante todo el proceso de recolección de los datos se mantuvieron los aspectos éticos de la investigación dirigidos a garantizar la búsqueda de la verdad y manteniendo los principios de justicia y secreto profesional en la medida de tener prudencia y madurez para la conservación de la información y claridad en el manejo adecuado de los resultados.

### **3.8 Plan de tabulación y Análisis de Datos**

- B. **Tabulación de los datos**

La recolección de la información se realizó en las primeras semanas del mes noviembre de 2015, se contó con los instrumentos y equipo necesario en todo momento para la recolección de la información por lo que fue viable y confiable la recolección de la información, además se cumplió con los criterios establecidos.

Recolectada la información se procedió a la depuración de los instrumentos que no fueron llenados completamente, y posteriormente se procesó de forma manual utilizando el método de los palotes. Se utilizó y aplicó el estadístico porcentual donde se aplicó de acuerdo a la siguiente fórmula:

$$\% = \frac{N \times 100}{n}$$

Dónde:

N = Población delimitada

n = Población determinada según formula

100 = Constante

% = Incógnita

Para la representación de datos que se vaciarán en una tabla de frecuencia simple para el análisis respectivo; para la cuantificación de los datos se aplicó el estadístico porcentual que facilitó la organización, análisis e interpretación de la información de forma estructurada, lógica y de fácil comprensión. Los datos se vaciaron en un cuadro que permitió obtener la consolidación de los datos.

### Cuadro sobre la consolidación de datos

|                    |          | Datos Generales                | Fr | % |
|--------------------|----------|--------------------------------|----|---|
| Sexo               |          | H                              |    |   |
|                    |          | M                              |    |   |
| Edad               |          | 26 a 30 años                   |    |   |
|                    |          | 31 a 35 años                   |    |   |
|                    |          | 36 a 40 años                   |    |   |
|                    |          | 41 a más                       |    |   |
| Estado Civil       |          | Sotero/a                       |    |   |
|                    |          | Casado/a                       |    |   |
|                    |          | Unión Libre                    |    |   |
| Grado Académico    |          | Licenciada/o                   |    |   |
|                    |          | Enfermera/o General            |    |   |
|                    |          | Auxiliar de enfermería         |    |   |
| Tipo de Contrato   |          | Ley de Salario                 |    |   |
|                    |          | Servicio Profesional           |    |   |
|                    |          | Contrato GOES                  |    |   |
|                    |          | Contrato Bienestar Magisterial |    |   |
|                    |          | FOSALUD                        |    |   |
| Turnos que Trabaja |          | Turnos Rotativos               |    |   |
|                    |          | Solo turnos de Día             |    |   |
|                    |          | Solo Turnos de Noche           |    |   |
|                    |          | Plan Especial                  |    |   |
| Residencia         |          | San salvador                   |    |   |
|                    |          | San Miguel                     |    |   |
|                    |          | Cuscatlán                      |    |   |
|                    |          | Santa Ana                      |    |   |
|                    |          | Ahuachapán                     |    |   |
|                    |          | Sonsonate                      |    |   |
| N°                 | Pregunta | Alternativas                   | Fr | % |
| 1                  |          |                                |    |   |

Los datos se presentaron en un cuadro de frecuencia simple de la siguiente manera:

Cuadro N°

Título \_\_\_\_\_

| Alternativa | Fr | % |
|-------------|----|---|
|             |    |   |
| TOTAL       |    |   |

Donde:

Título: corresponde a la pregunta

Alternativa o categoría: son las respuestas planteadas

Frecuencia (Fr): es la Fr. absoluta del número de veces que se repite un dato

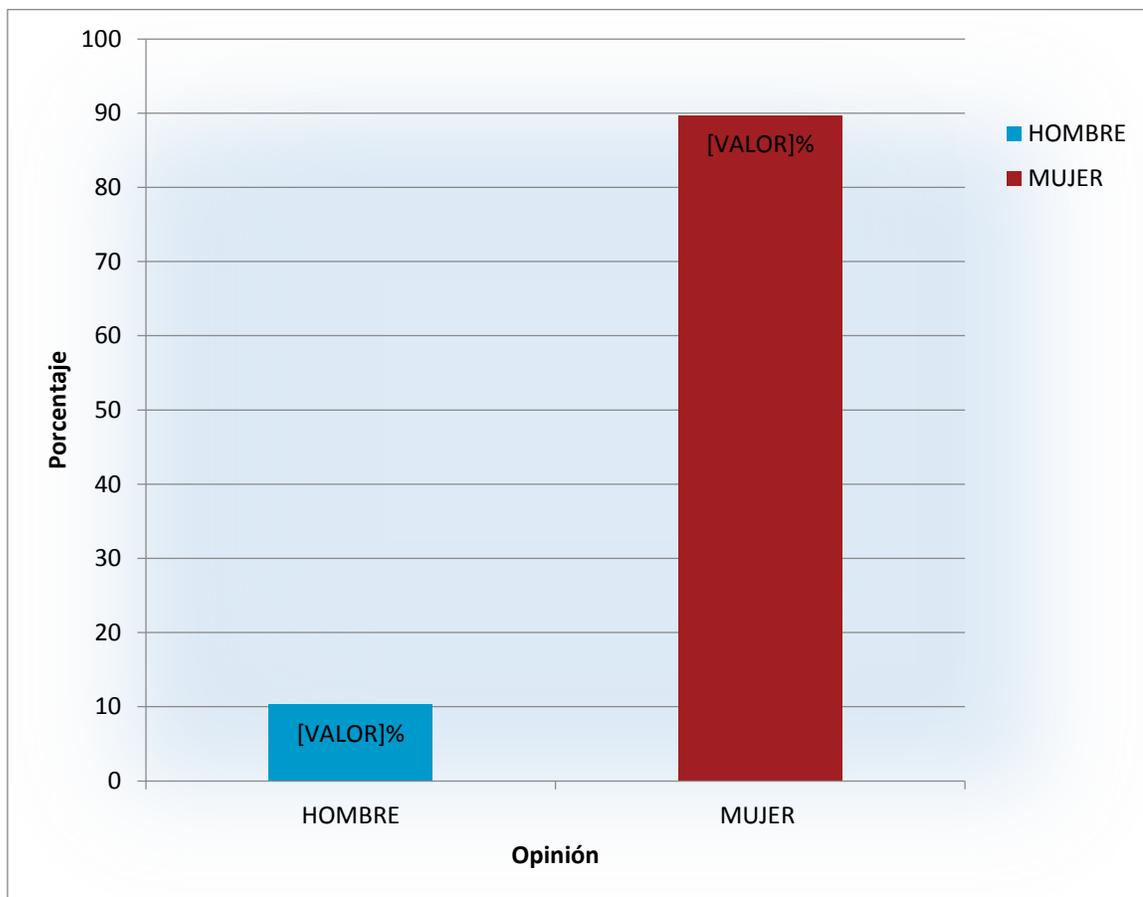
Porcentaje (%): es el tanto por ciento de la información recolectada.

A demás para el análisis e interpretación de los datos se trabajó con el programa Microsoft Office de Excel 3013, que facilito la presentación grafica porcentual y análisis de los resultados del estudio realizado en cada una de las preguntas. Al momento de procesar y realizar los gráficos de cada una de las preguntas solo se tomaran las alternativas que tengan un porcentaje las que estén a cero en la gráfica se eliminara esas alternativas ya que no alterara los resultados finales en el análisis y de la investigación

## V. RESULTADOS

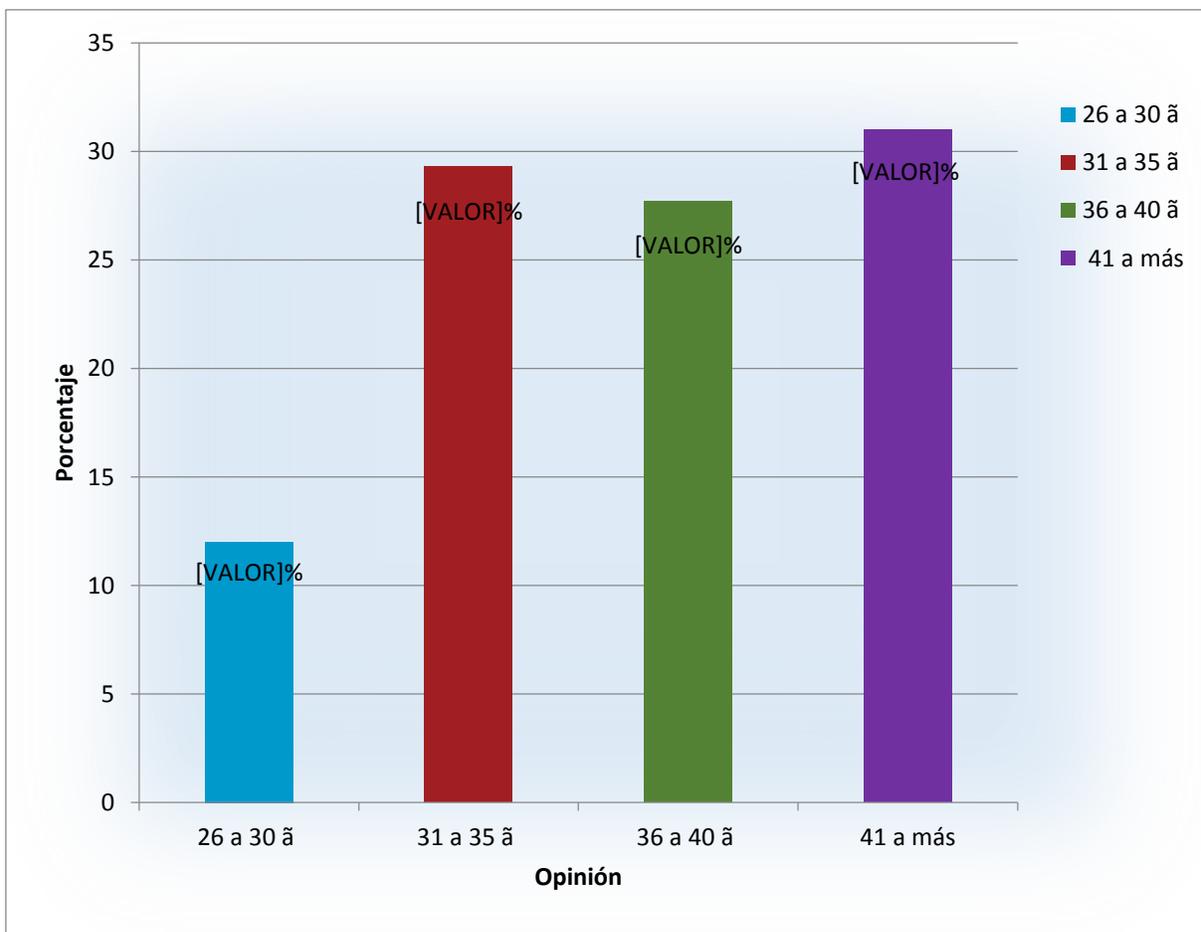
### Características sociodemográficas del personal de enfermería de la unidad de emergencia

**Grafico N° 1 Características sociodemográficas del personal de enfermería de la unidad de emergencia.**



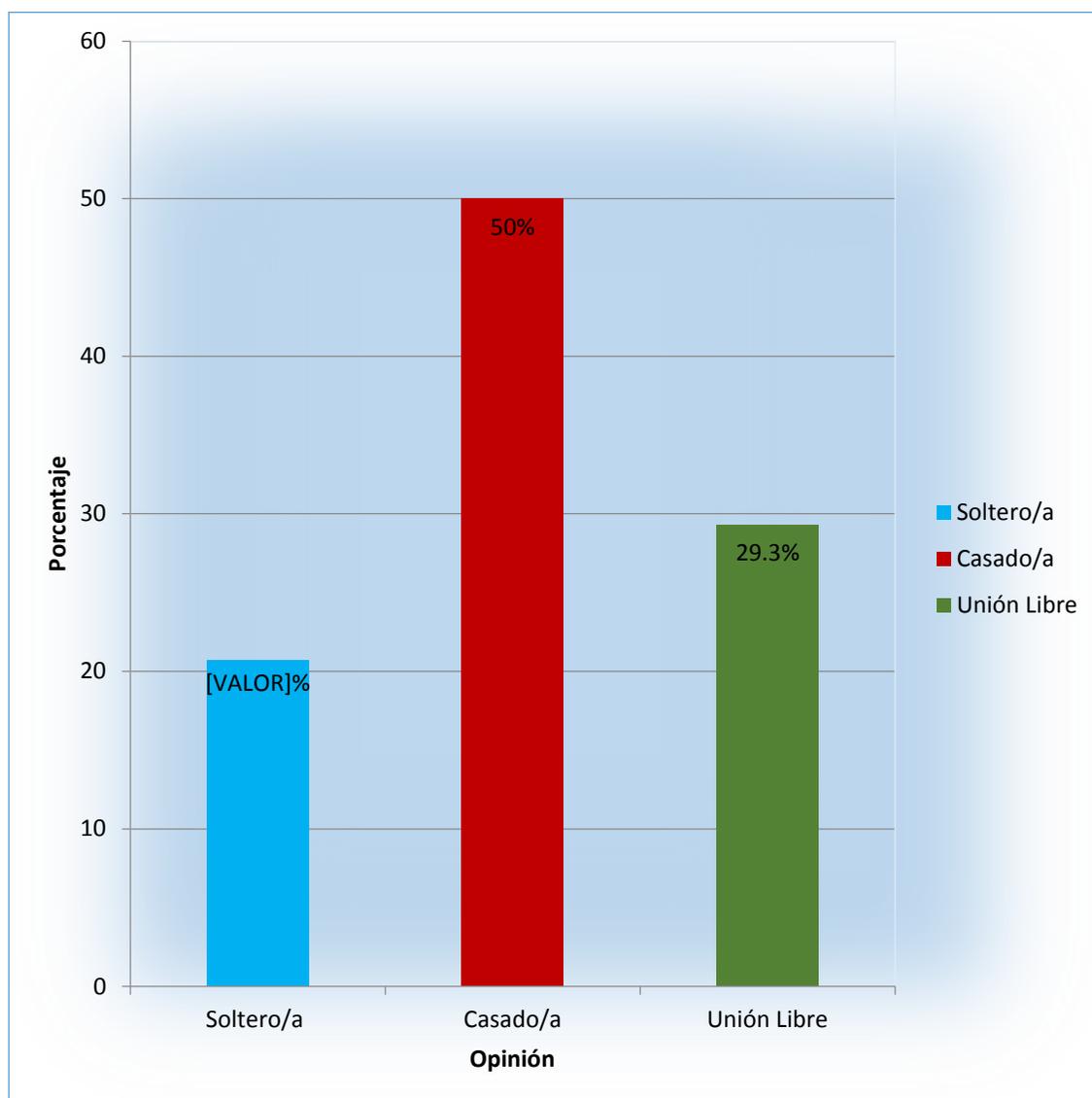
Según los datos obtenidos en el estudio en un 89,7% del personal de enfermería que labora en la unidad de emergencia del Hospital Nacional Rosales son del sexo femenino (Mujer), solo el 10.3% del personal de enfermería son del sexo masculino (Hombre), por lo que es evidente que la profesión de enfermería tanto en la atención directa como administrativa predomina más la figura de las mujeres en el ámbito laboral que los hombres.

**Grafico N° 2 Edad del personal de enfermería que labora en la unidad de la emergencia del Hospital Nacional Rosales**



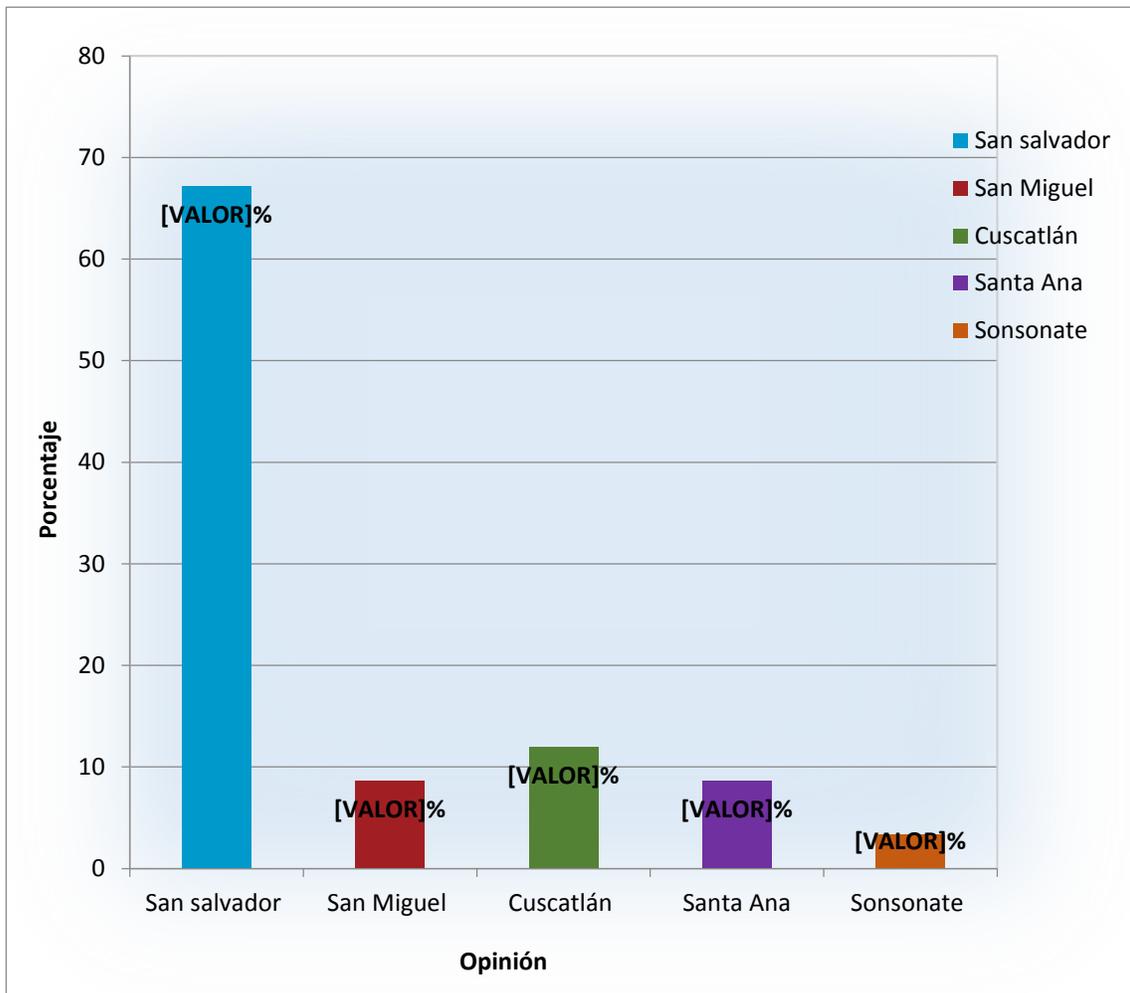
De acuerdo con los resultados del estudio se puede identificar que la mayor parte del personal de enfermería que labora en la unidad de emergencia con el 31% sobrepasa los 41 años de edad, parte del personal de enfermería con el 29% tiene entre 31 a 35 años de edad, con un menor porcentaje del 27.7% del personal de enfermería tiene una edad entre los 36 a 40 años de edad y solo en un menor porcentaje del personal de enfermería con un 12% tiene entre 26 a 30 años de edad. Por lo que se puede estimar que la mayoría del personal de enfermería que trabaja en la unidad de emergencia en un 58.7% sobrepasa los 36 años a más de 41 años de edad.

**Grafico N° 3 Estado civil del personal de enfermería de la unidad de emergencia**



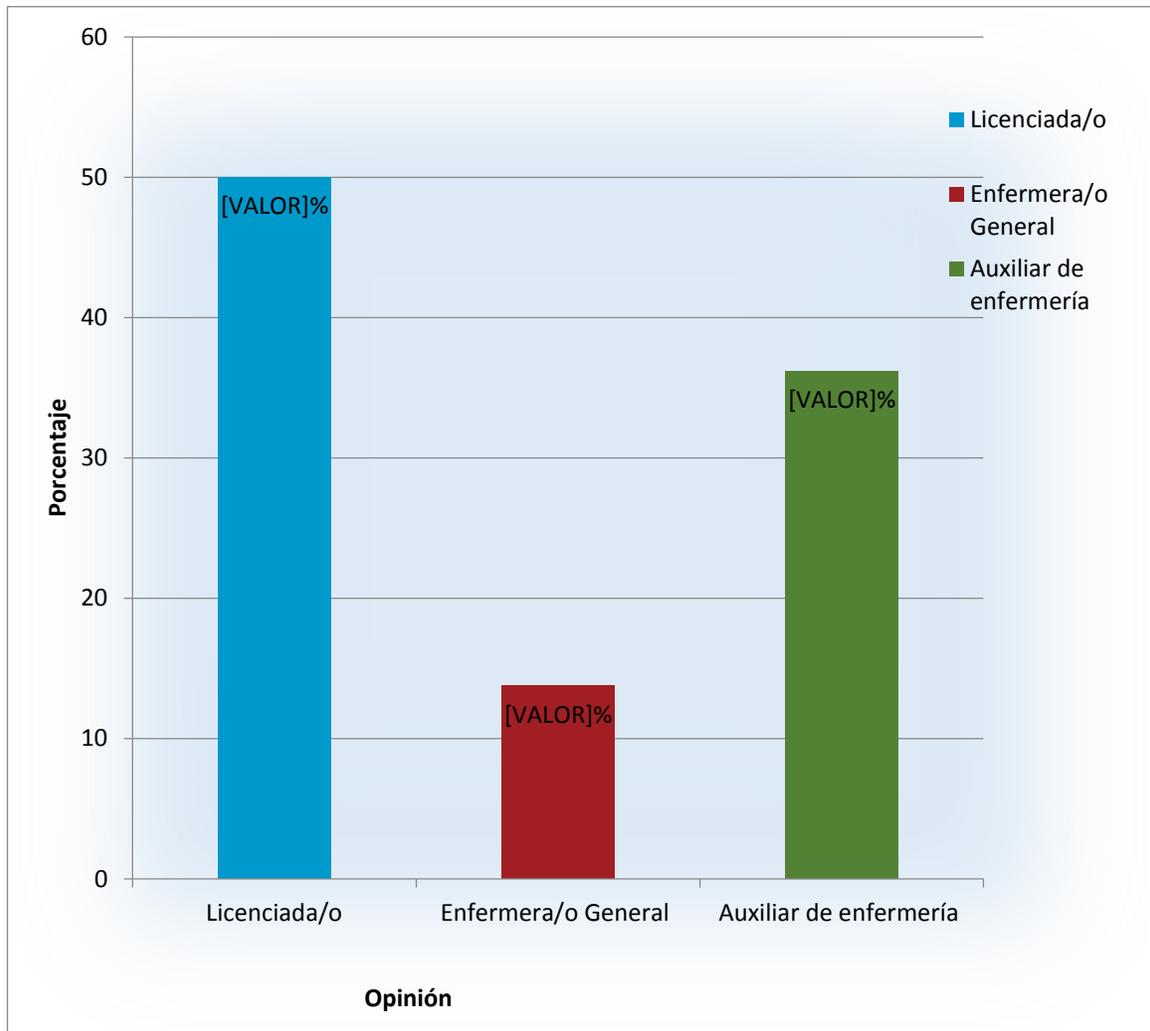
Según los datos obtenidos del estudio se puede identificar que el personal de enfermería que trabaja en la unidad de emergencia el 50% del personal se encuentran casados, con un 29.3% del personal de enfermería mantiene una relación de unión libre con su pareja solo un 20.7% del personal de enfermería su estado civil es soltero. Por lo que es evidente que con el 79.3% del personal de enfermería de la unidad de emergencia mantiene una responsabilidad en pareja ya sea por su estado civil de casado o de su condición de unión libre.

**Grafico N° 4 Lugar de residencia del personal de enfermería de la unidad de emergencia.**



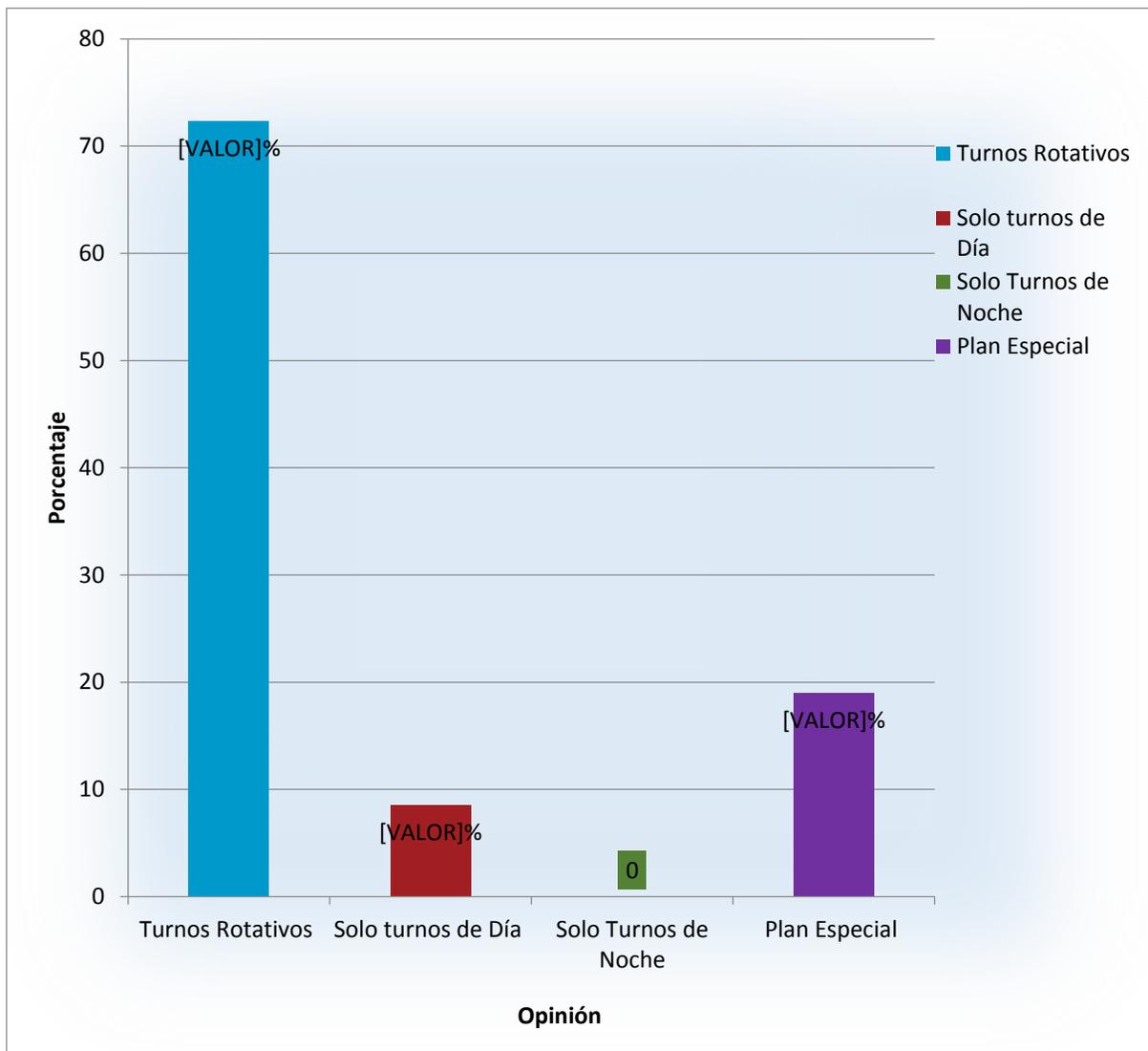
De acuerdo con los datos obtenidos del estudio realizado la mayor parte del personal de enfermería que labora en la unidad de emergencia con el 67.2% su lugar de residencia en el área de San Salvador, solo un 12% del personal de enfermería reside en el área de Cuscatlán, un 8.7% del personal reside en el área de San Miguel, un 8.7% del personal de enfermería de la unidad de emergencia reside en el área de Santa Ana y Solo una menor Proporción con solo un 3.4% del personal reside en el área de Sonsonate. Es evidente que la gran mayoría del personal el 67.2% reside en las diferentes zonas del área Central, solo un 20.7% viene del área de Oriente y solo un 12.1% viene del área de Occidente.

**Grafico N° 5 Nivel académico del personal de enfermería de la unidad de la emergencia.**



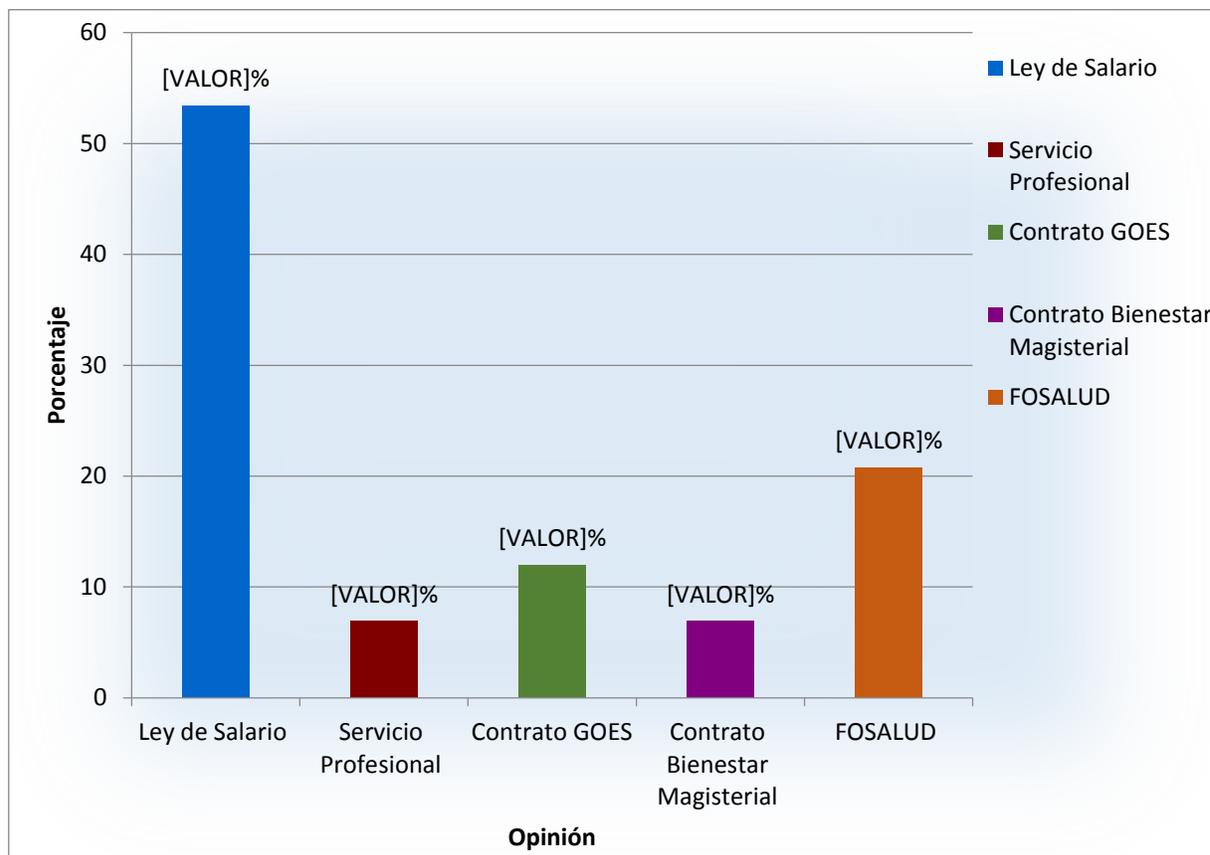
De acuerdo con los resultados obtenidos en el estudio la mayor parte del personal de enfermería que trabaja en la unidad de emergencia el 50% del personal tiene una preparación académica universitaria con el grado de Licenciada - licenciado en enfermería, el 36.2% del personal tiene un grado académico de Técnico en enfermería con una acreditación de Auxiliar de Enfermería y solo un 13.8% del personal tiene un grado de tecnólogo en Enfermería con una acreditación de Enfermera/o general o graduado. Por lo que es evidente que la gran mayoría del personal de enfermería con el 63.8% tiene una acredita de Licenciada/o y Enfermera/o General, y solo el 36.2% del personal son Auxiliares de enfermería.

**GRAFICO N° 6 Turnos que tiene el personal de enfermería.**



Según los datos obtenidos en el estudio de investigación se puede evidenciar que la mayor parte del personal de enfermería que trabaja en la unidad de la emergencia con el 72.4% realiza turnos rotativos, el 19% del personal de enfermería tiene plan especial de trabajo y en un menor porcentaje con el 8.6% del personal solo trabaja turnos de día. Por lo que se puede estimar que la mayoría del personal de enfermería con el 72.4% trabaja en turnos rotativos y solo el 27.6% del personal trabaja solo turnos de día y otros tienen plan especial por lo que ningún recurso de enfermería trabaja solo turnos de noche.

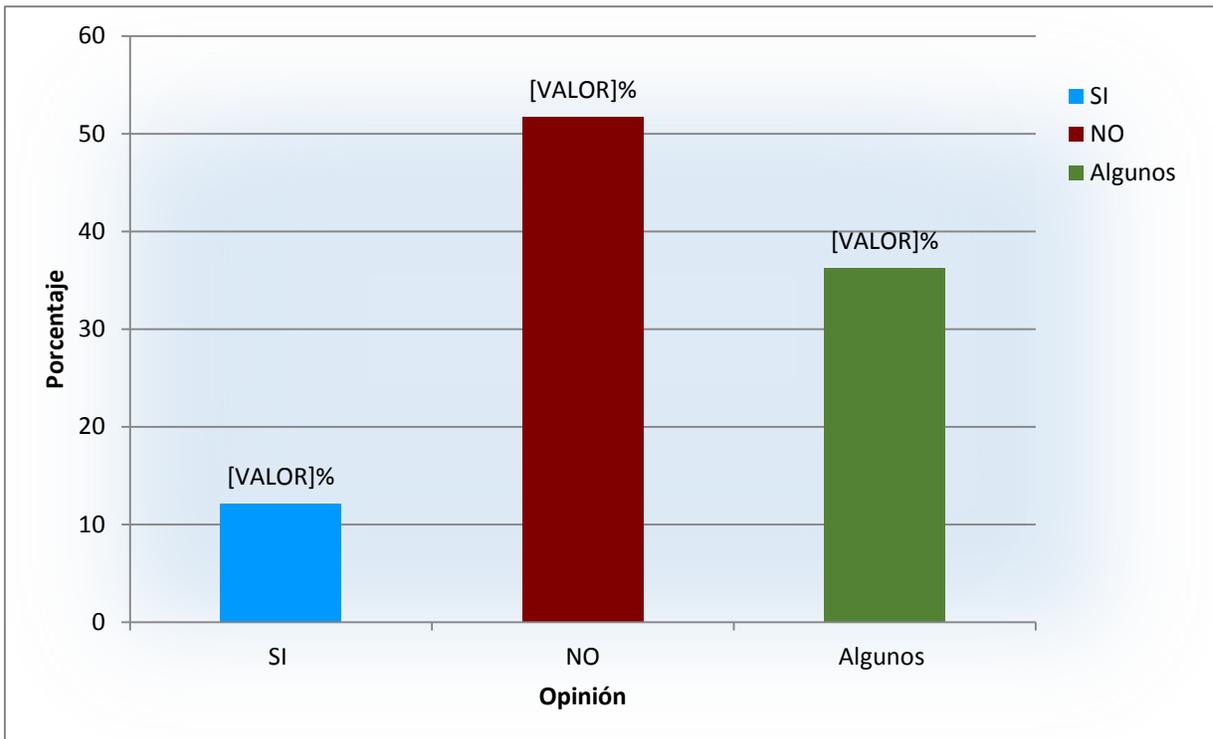
**Grafico N° 7 Tipo de contrato que tienen el personal de enfermería de la unidad de emergencia.**



De acuerdo con los resultados obtenidos del estudio realizado el 53.4% del personal de enfermería que trabaja en la unidad de emergencia mantienen un contrato por Ley de Salario, otra parte del personal de enfermería mantiene un contrato por FOSALUD de acuerdo a un convenio de refuerzo de personal que hay con el MINSA, el 20.8% del personal de la emergencia tiene un contrato por FOSALUD, el 12% tiene un contrato de trabajo GOES, un 6.9% del personal se encuentra por contrato de bienestar magisterial y en un menor porcentaje de 6.9% del personal de enfermería de la unidad de emergencia mantiene un contrato por servicios profesionales. Por lo que se puede identificar que el 93% del personal de enfermería de la unidad de emergencia en alguna medida gozan de contratos de trabajo con beneficios de prestaciones de Ley y en un menor porcentaje de 6.9% del personal no goza de ningún beneficio por el tipo de contrato que tienen.

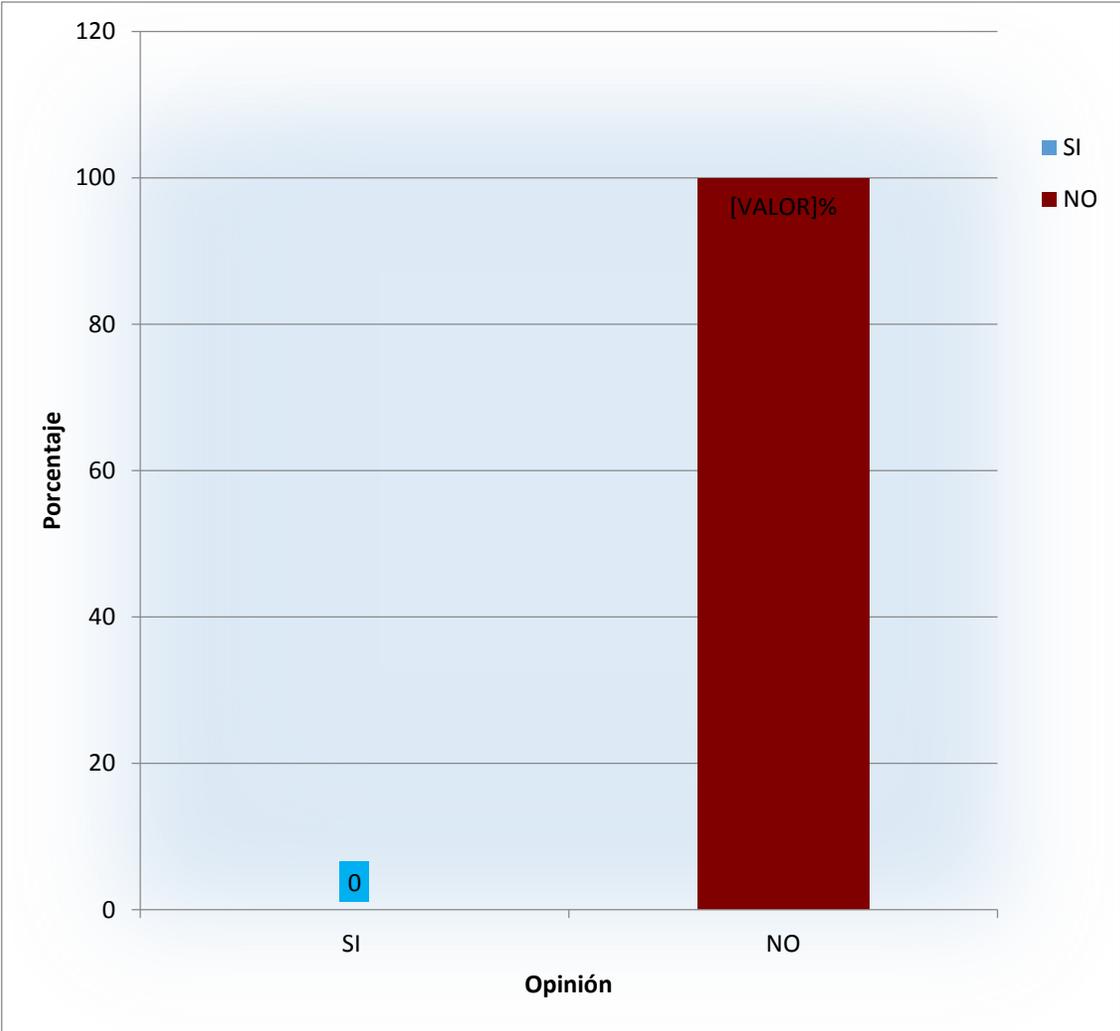
**Estresores Laborales percibidos por el personal de enfermería de la unidad de emergencia.**

**Grafico N° 8 Reglamentos de la unidad de la emergencia que el personal de enfermería conoce.**



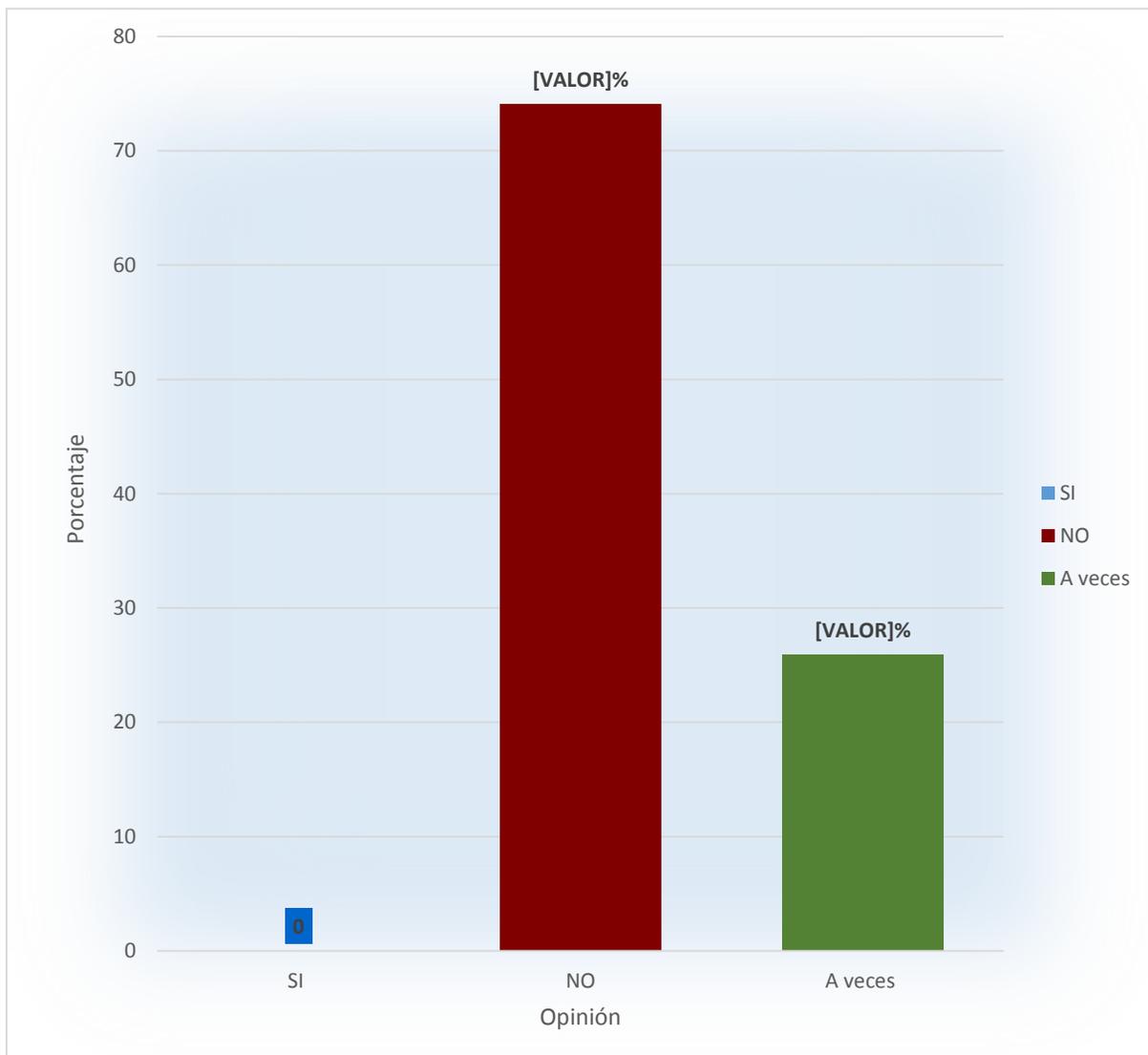
De acuerdo con los resultados del estudio la mayor parte del personal de enfermería de la unidad de la emergencia con el 51.7% del personal de enfermería no conoce los reglamentos internos de la unidad de emergencia, solo un 36.2% del personal de enfermería conoce algunos de los reglamentos de la unidad de emergencia solo un y un 12.1% del personal estima que conoce en su totalidad la existencia de los documentos internos con que cuenta la unidad de emergencia. Por lo que se puede identificar que dentro del 48.3% del personal de enfermería algunos conocen los reglamentos internos de la unidad de emergencia en su totalidad y otros recursos tienen conocimientos parcialmente de los reglamento internos y en su gran mayoría con el 51.7% del personal de enfermería da por manifiesto que no tienen conocimiento de los reglamentos internos de la unidad de emergencia.

**Grafico N° 9 Usted fue asignada/o a la unidad de emergencia con su consentimiento**



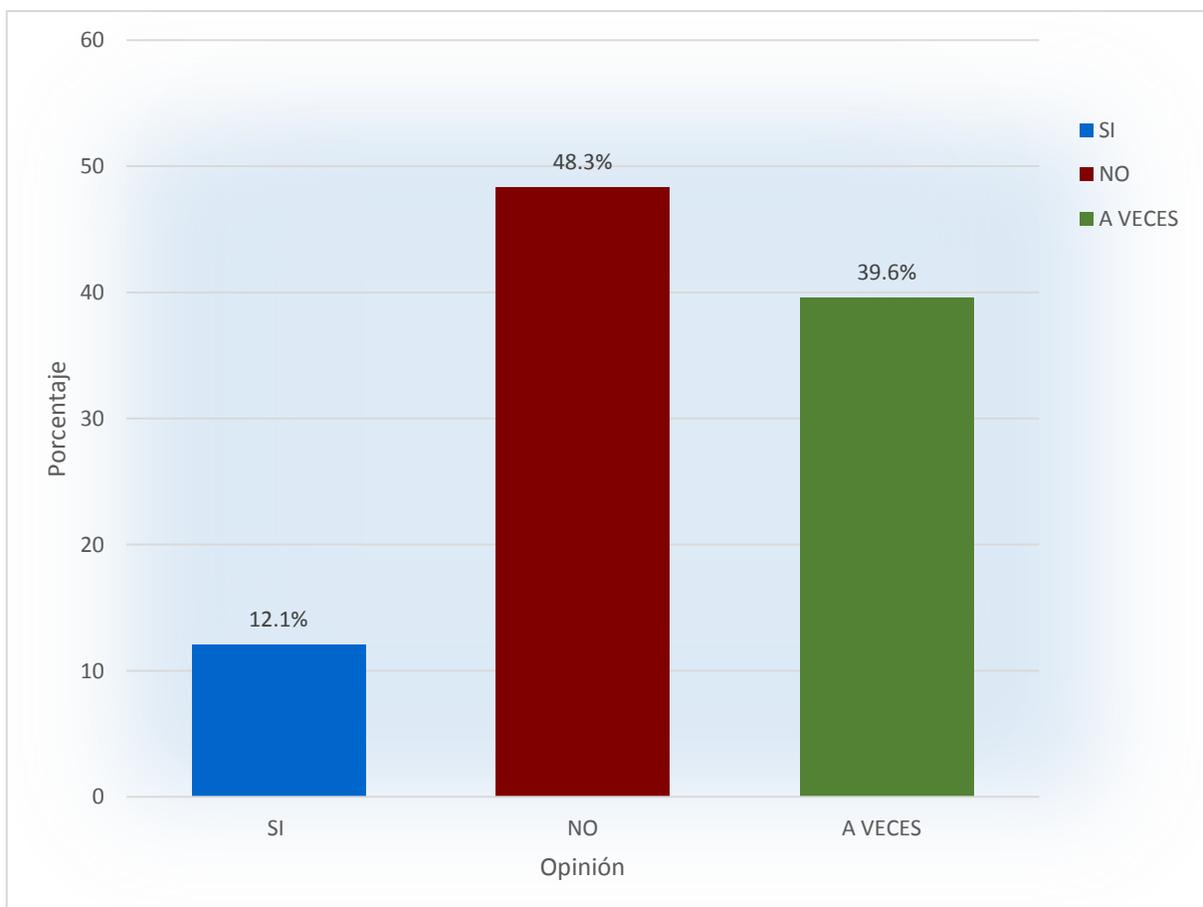
De acuerdo con los resultados del estudio es evidente que en un 100% del personal de enfermería que trabaja actualmente en la unidad de emergencia, no fue asignado a la unidad de emergencia con su consentimiento, debido a diferentes criterios que se consideran para las rotaciones de áreas para el personal de las diferentes áreas de trabajo del hospital en general. Es evidente que todo el personal de enfermería coincide en que no se les notifica de los cambios de áreas de trabajo ni se les pregunta si están de acuerdo con los cambios.

**Grafico N° 10 Le programan sus horas mensuales establecidas**



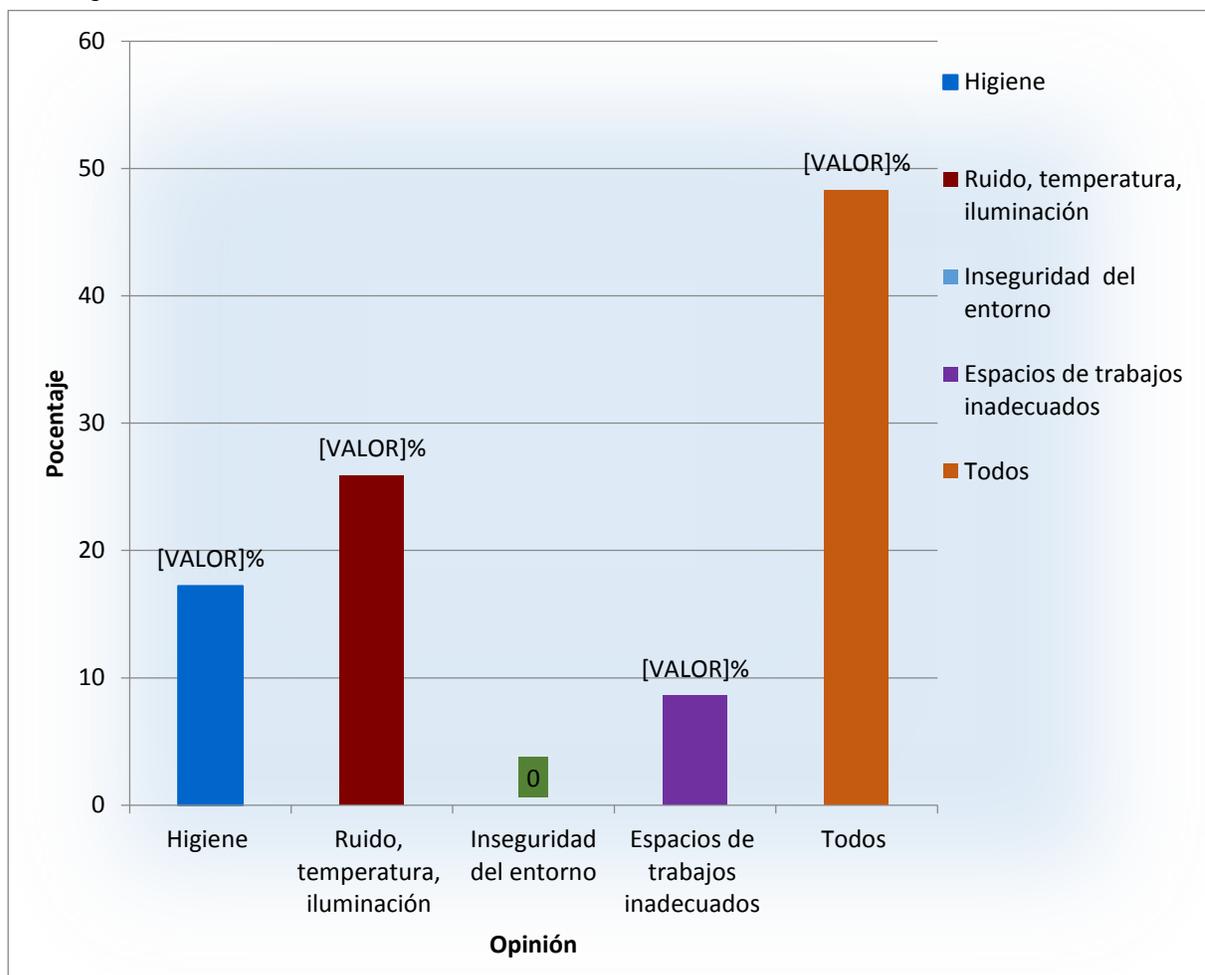
De acuerdo con los datos obtenidos en el estudio realizado se puede evidenciar que el 74.1% del personal de enfermería que trabaja en la unidad de emergencia no le programan sus horas mensuales establecidas y en menor proporción con solo el 25.9% del personal de enfermería a veces si le programan las horas de trabajo establecidas según el plan de trabajo mensual. Por lo que es evidente que el personal de enfermería de la unidad de emergencia no siempre trabaja las horas mensuales programadas de acuerdo al plan de trabajo.

### Grafico N° 11 El inmobiliario, equipo y materiales de trabajo son adecuados para el desarrollo de sus actividades



De acuerdo a los datos obtenidos en el estudio realizado se puede estimar que según el personal de enfermería que trabaja en la unidad de emergencia con el 48.3% identifica que el inmobiliario, equipo y materiales en la unidad de emergencia no son adecuados para el desarrollo de sus actividades, solo el 39.6% el personal de enfermería estima que a veces el inmobiliario, equipo y materiales en la unidad de emergencia son adecuados y en menor proporción con el 12.1% del personal de enfermería estima que el inmobiliario, equipo y material SI son adecuados. Por lo que el 87.9% del personal de enfermería considera que el inmobiliario, equipo y material no siempre el inmobiliario, equipo y material son adecuados para realizar sus actividades.

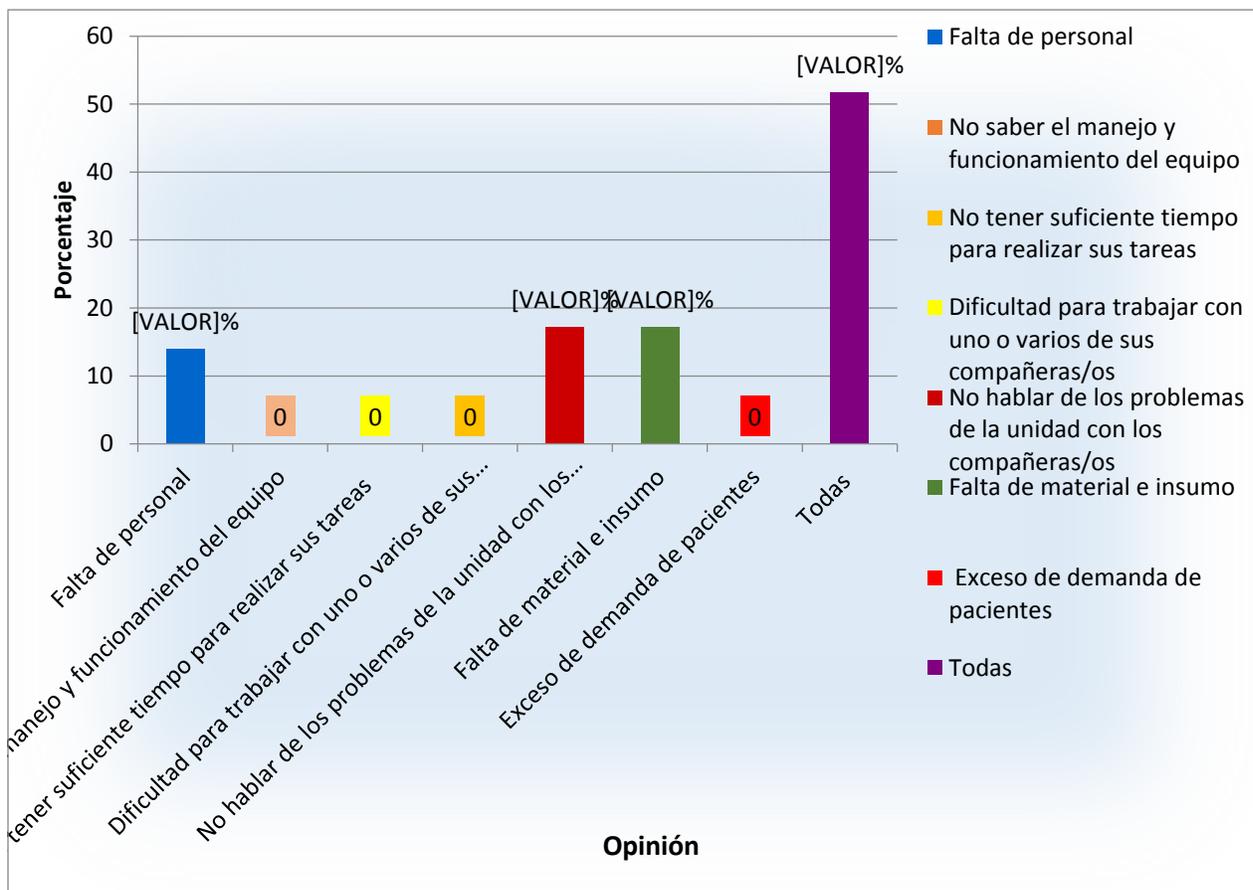
**Grafico N° 12 Aspectos de las instalaciones físicas interfiere en su trabajo**



De acuerdo con los resultados obtenidos en el estudio realizado la mayor parte del personal de enfermería que trabaja en la unidad de emergencia con el 48.3% identifica que tanto la higiene, el ruido, temperatura, e iluminación, la inseguridad del entorno y los espacios de trabajos inadecuados (los estresores físicos, biogénicos, psicosociales) son factores que de alguna manera interfieren en sus actividades que desempeñan en las diferentes áreas de trabajo, el 25.9% del personal estima que solo el ruido, la temperatura y la iluminación son factores que más interfieren en su trabajo, el 17.2% del personal identifica que es la higiene y en un menor porcentaje con 8.6% del personal de enfermería identifica que son los espacios inadecuados que interfieren en su trabajo. Por lo tanto solo un 48.3% del personal de enfermería identifica todos los aspectos antes mencionados de las instalaciones físicas que

interfieren en el trabajo, y el 51.7% del personal identifica aspectos específicos de las áreas de trabajo que interfieren en las actividades.

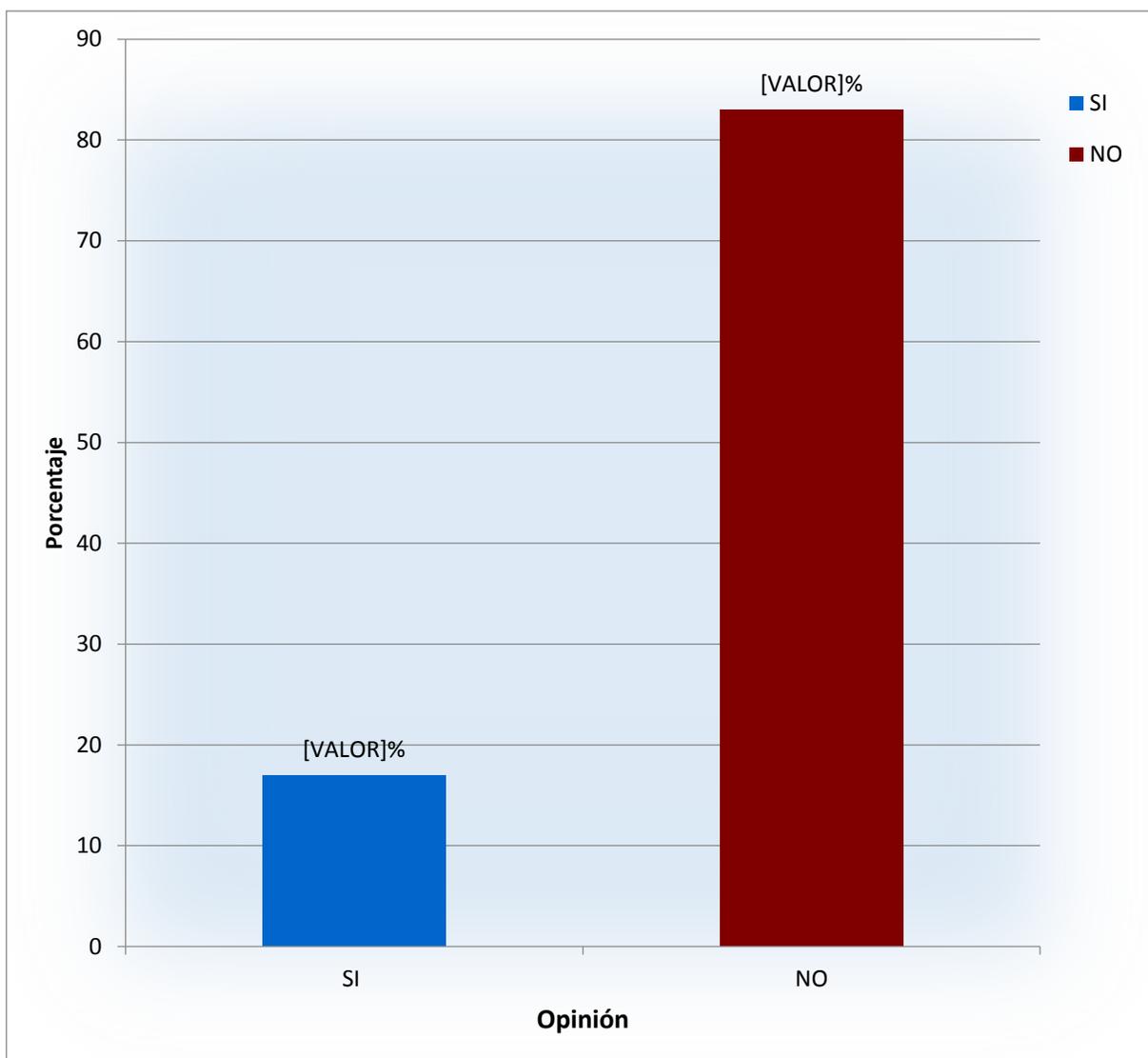
### Grafico N° 13 Aspectos que interfieren con las actividades que realiza durante el turno



De acuerdo a los datos obtenidos en el estudio realizado la mayor parte del personal de enfermería que trabaja en la unidad de emergencia con el 51.7% identifica la falta de personal, el manejo y funcionamiento del equipo, el no tener suficiente tiempo para realizar las tareas, dificultad para trabajar con uno o varios de sus compañeros/as de trabajo, la ambigüedad del rol, no hablar de los problemas de la unidad con los compañeros, la falta de material e insumo el exceso de pacientes todos estos aspectos de los estresores y factores que afecta en las actividades, el 17.2% del personal identifica que el no hablar de los problemas de la unidad es lo que interfiere en las actividades que realiza, otro 17.2% del personal identifica que la falta de material e insumo es lo que interfiere con sus actividades y en menor proporción con el 13.9% del personal identifica que es la falta de personal en las áreas de trabajo es lo que interfiere en las actividades durante el turno. Por lo que el 51.7% del personal de enfermería identifica todos los aspectos anteriormente descritos que son los que interfieren en sus actividades, y solo el 48.3% del personal

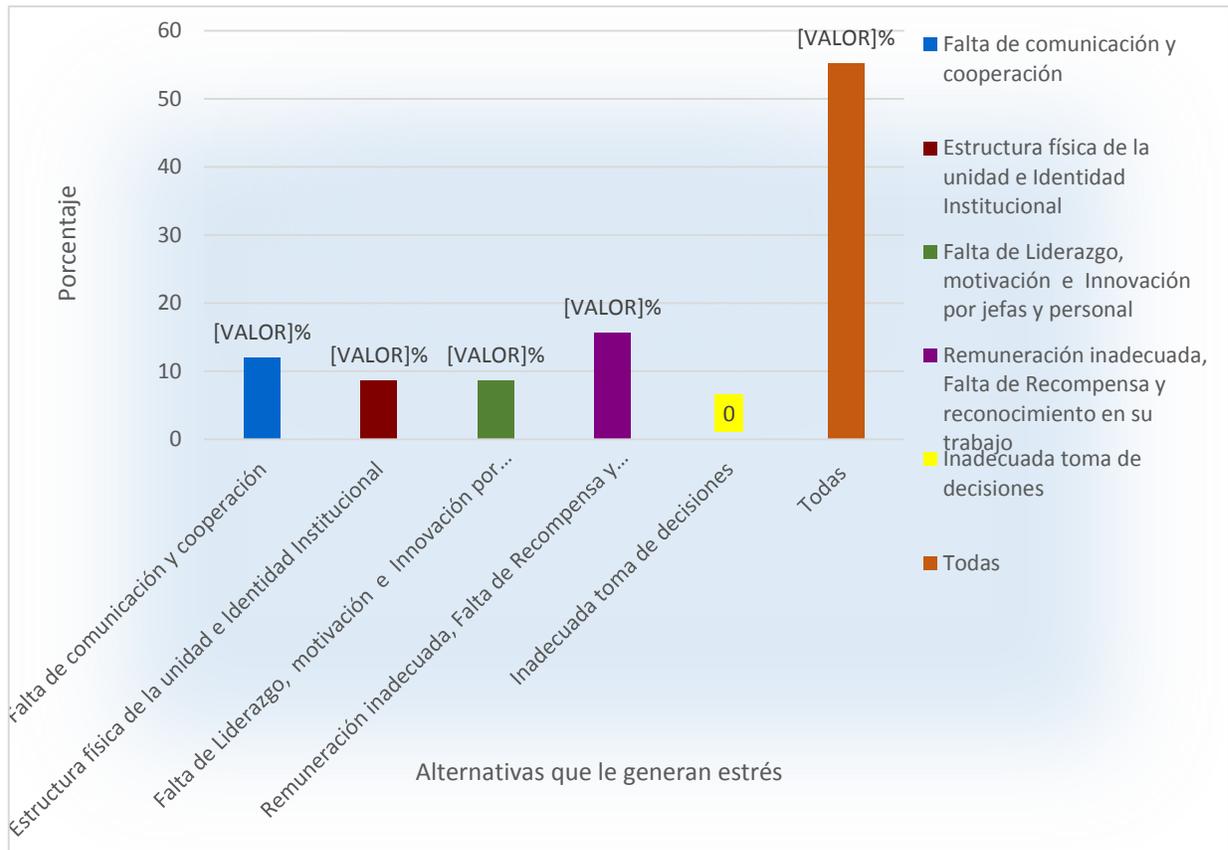
identificas aspectos puntuales que son los estresores y factores que interfieren en sus actividades durante el turno.

### **Grafico N° 14 El espacio físico de trabajo de la unidad de Emergencia es adecuado para el desarrollo de sus actividades**



De acuerdo a los datos obtenidos en el estudio realizado el personal de enfermería que trabaja en la unidad de emergencia el 83% identifica que las áreas no cuentan con espacios físicos de trabajo para la realización de sus actividades y el 17% del personal de enfermería identifica los espacios físicos de la unidad de emergencia si son adecuados para el desempeño de sus actividades en las diferentes áreas de atención de la unidad de emergencia.

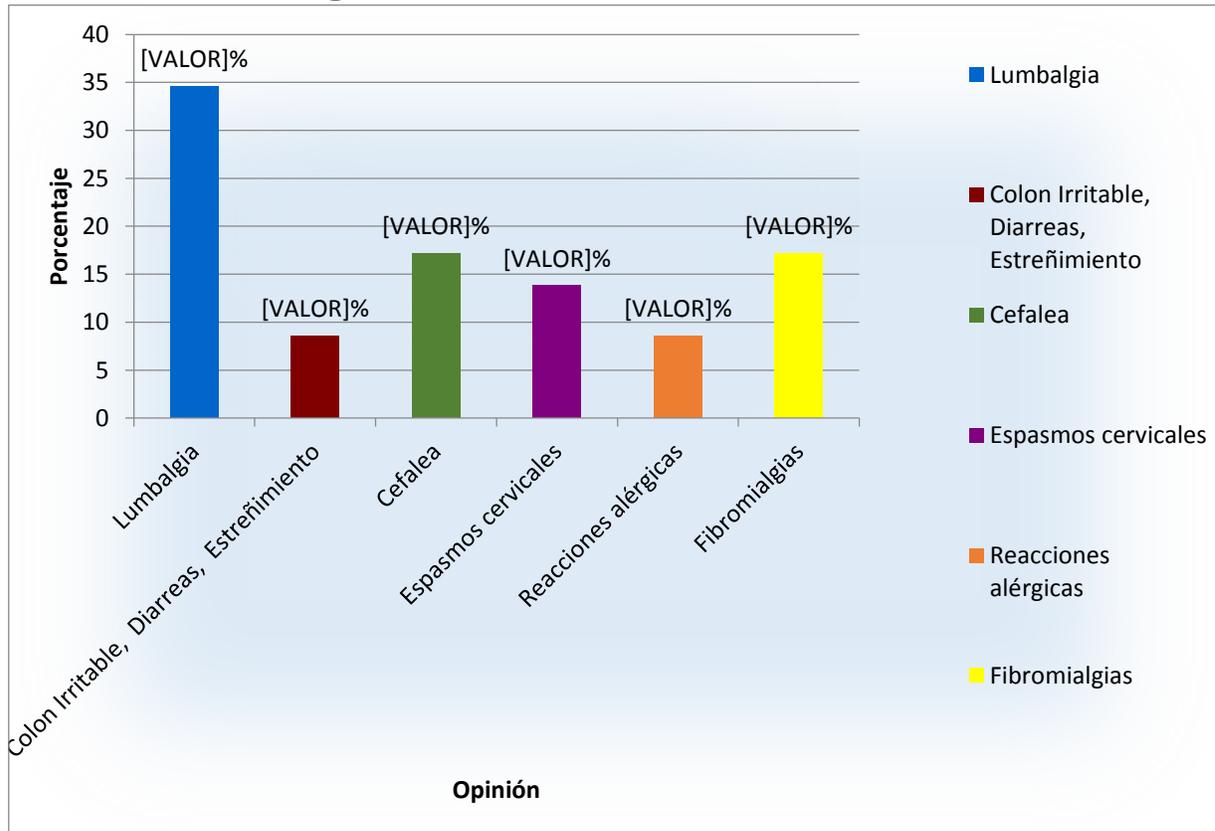
**Grafico N° 15 Alternativas que le generan estrés en la unidad de emergencia**



De acuerdo a los datos obtenidos en el estudio realizado el 55.2% del personal de enfermería de la unidad de emergencia identifica la falta de comunicación y cooperación, la estructura física de la unidad e identidad institucional, la falta de liderazgo, motivación e innovación por parte de jefas y personal, la remuneración inadecuada, falta de recompensa y reconocimiento en su trabajo y la inadecuada comunicación son fuentes de riesgos que le generan estrés al personal, el 15.6% del personal identifica que la remuneración inadecuada, falta de recompensa y reconocimiento en su trabajo es lo que le genera estrés, un 12% del personal estima que es la falta de comunicación y cooperación, un 8.6% del personal identifica que es la infraestructura física de la unidad y la falta de identidad institucional lo que les genera estrés, y otro 8.6% del personal estima que es la falta de liderazgo, motivación innovación por parte de las jefes y personal, las que les genera estrés y agotamiento al personal de enfermería, manteniendo un alto riesgo de padecer el

síndrome de Burnout o enfermedades crónico degenerativas. Por lo que es evidente que el 55.2% del personal identifica todas las alternativas como fuentes de estrés mientras que el 54.8% estima alternativas específicas que son fuente de estrés.

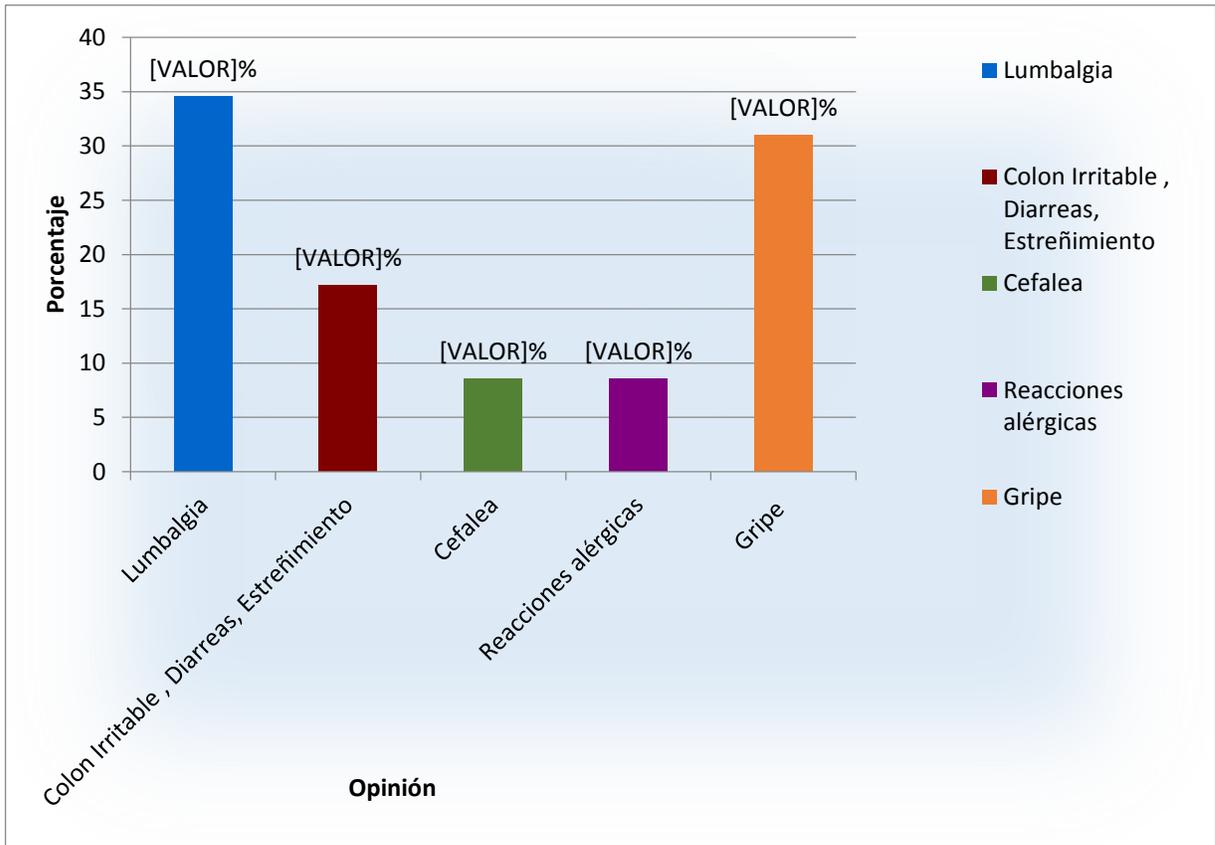
**Grafico N° 16. Patologías que padece el personal de enfermería de la unidad de emergencia**



De acuerdo con los datos obtenidos en el estudio realizado el 34.6% del personal de enfermería que trabaja en la unidad de emergencia padece de lumbalgia, un 17.2% del personal padece de fibromialgias, otro 17.2% del personal padece de cefalea, un 13.8% del personal padece de problemas de espasmos cervicales, un 8.6% del personal tiene problemas de colon irritable, diarreas y estreñimiento, y solo el 8.6% del personal de enfermería padece de problemas alérgicos. Por lo que el 82.8% del personal de enfermería de la unidad de emergencia tiene padecimientos de salud relacionados a la atención, que se ven afectados su sistema neurológico y músculo esquelético, solo el 17.2% del personal tiene problemas gastrointestinales y del sistema inmunológico estos padecimientos constante de desgaste físico y mental presentando sintomatologías de un constante estrés y agotamiento potencializa al

personal de enfermería al desarrollo de enfermedades crónicas degenerativas o accidentes laborales.

### Gráfico N° 17 Causa más frecuente porque se incapacita el personal de enfermería de la unidad de emergencia

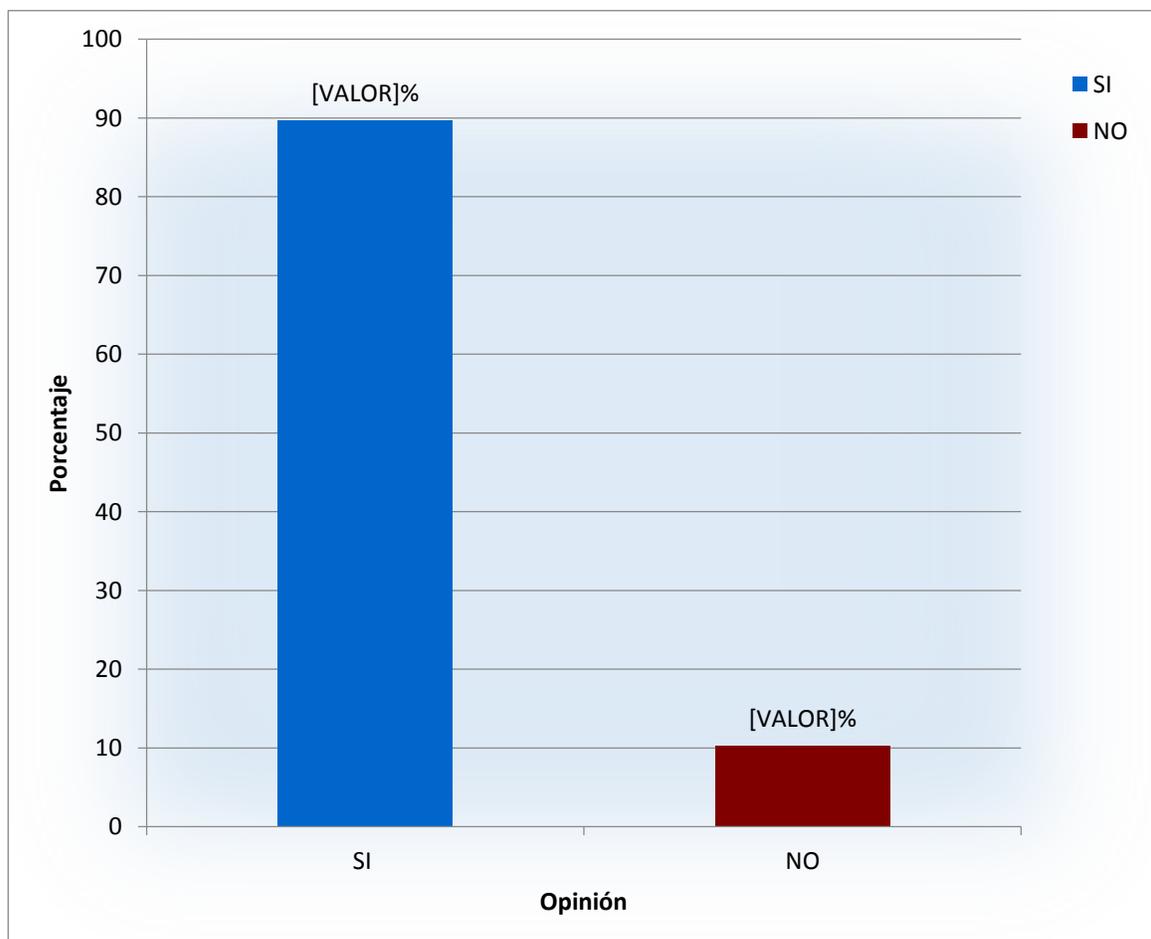


Según los resultados obtenidos del estudio que se realizó el personal de enfermería que trabaja en la unidad de emergencia identifica que el 34.6% de incapacidades largas y cortas son por problemas de lumbalgias, un 31% del personal se incapacita por problemas de resfriado común o gripe, el 17.2% del personal de enfermería presenta incapacidades por problemas gastrointestinales como colon irritable, diarreas, estreñimiento, solo un 8.6% del personal de enfermería se incapacita por problemas alérgicos y con un porcentaje igual de 8.6% el personal de enfermería se incapacita por problemas de cefalea. Por lo que se estima que el 43.2% personal de enfermería de la unidad de emergencia tiene incapacidades frecuente por problemas del sistema neurológico y musculo esquelético, el 39.6% del personal se incapacita

por problemas del sistema inmunológico y el 17.2% del personal de enfermería se incapacita por problemas gastrointestinales.

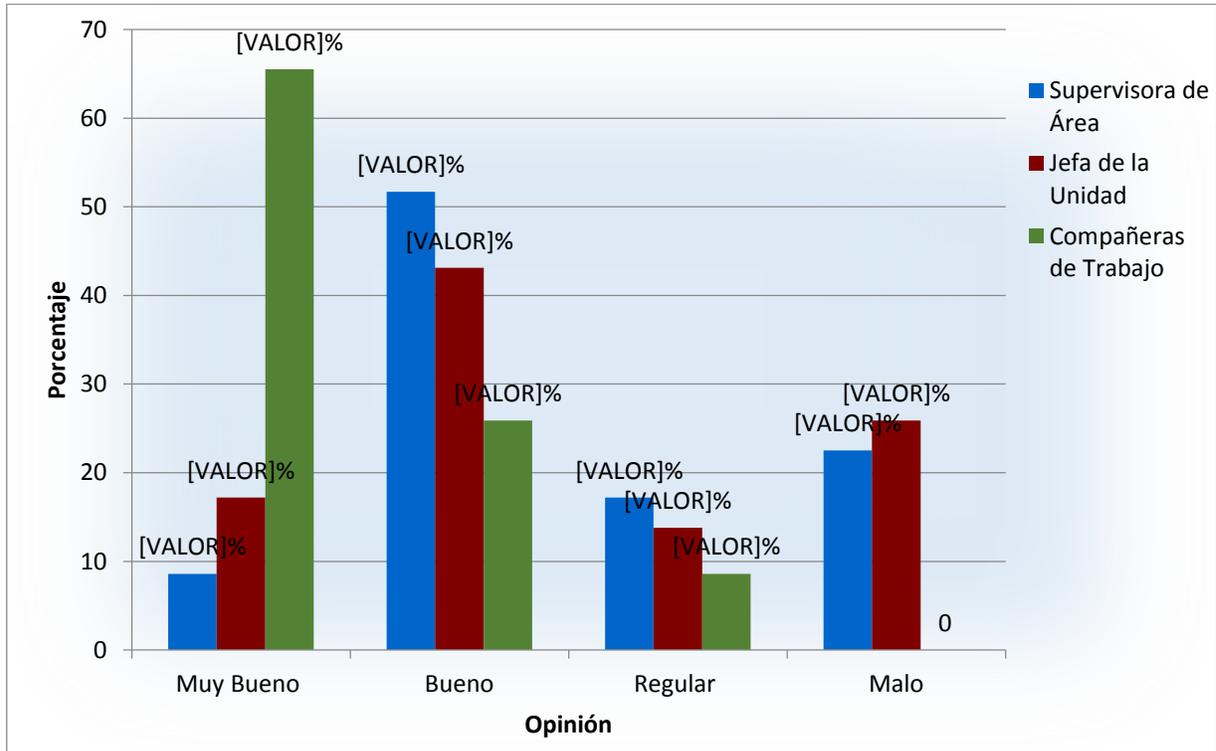
**Afrontamiento que tiene el personal de enfermería con los estresores y su capacidad operativa.**

**Grafica N° 18 Considera usted que la unidad de emergencia es estresante**



De acuerdo con los datos obtenidos en el estudio realizado se puede identificar que en un 89.7% del personal de enfermería que trabaja en la unidad de emergencia percibe que la unidad de emergencia si es un área estresante ya que es un área de choque y por todo lo que implica el área. Por otra parte en menor proporción con solo un 10.3% del personal de enfermería considera que el área de emergencia no es un área estresante.

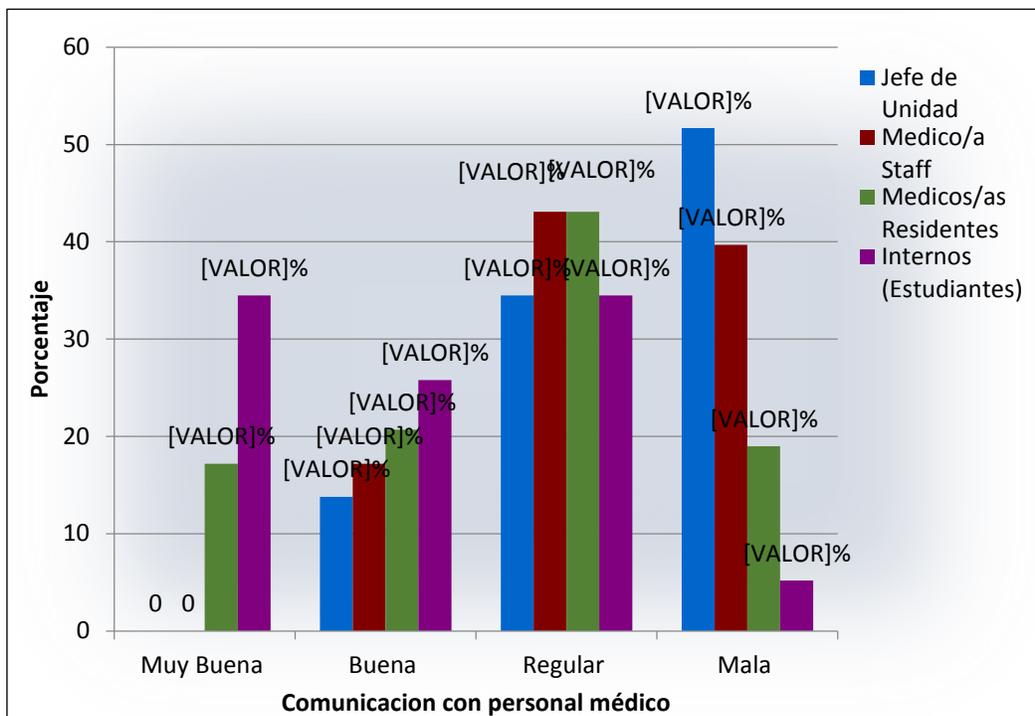
## Grafico N° 19 Usted como considera la comunicación que tiene el personal de enfermería



De acuerdo a los resultados en el estudio que se realizó el personal de enfermería que trabaja en la unidad de emergencia identifica que el 65.5% tiene una comunicación muy buena sus compañeros/as de trabajo, un 25.9% del personal estima que es bueno y un 8.6% del personal estima que la comunicación con sus compañeros/ases regular. Por otra parte el 51.7% estima que tienen una buena comunicación con la supervisora del área de la emergencia, un 22.5% del personal estima que tienen una mala comunicación con la supervisora del área, el 17.2 % estima que la comunicación con la supervisora es regular y solo un 8.6% del personal identifica tener una muy buena comunicación con la supervisora del área, de la emergencia. En consiguiente solo el 43.1% del personal identifica tener una buena comunicación con la jefa, el 25.9% del personal estima tener una mala comunicación con la jefa, un 17.2% del personal estima tener una muy buena

comunicación con la jefe y solo 13.8% del personal identifica que la comunicación que tienen con la jefa es regular la comunicación con la jefe.

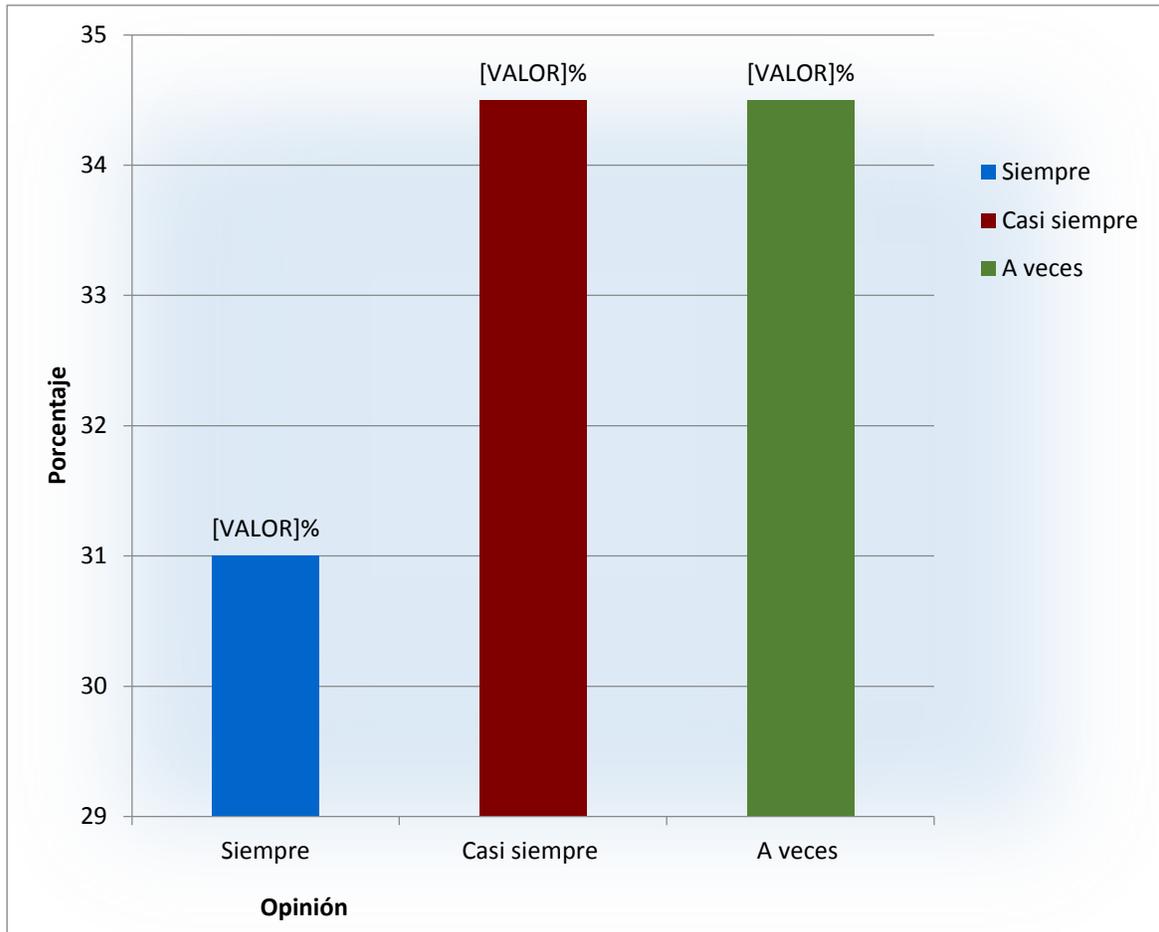
**Grafico N° 20 Usted como considera la comunicación con el personal médico**



Según los datos obtenidos del estudio realizado que el personal de enfermería de la unidad de emergencia identifica con un 51.7% una mala comunicación con el Jefe de la unidad de emergencia, un 34.5% del personal estima que la comunicación con el Jefe de la emergencia es regular y solo el 13.8% del personal de enfermería estima que la comunicación es buena con el médico jefe de la unidad de emergencia. El 43.1% del personal de enfermería estima tener una comunicación regular con el Staff de la emergencia, el 39.7% del personal estima tener una mala comunicación con los Staff, y solo un 17.2% del personal estima tener una buena comunicación con los Staff de la unidad de emergencia. Por otra parte el personal de enfermería identifica tener una comunicación regular con los Médicos/as Residentes de la emergencia, un 20.7%, un del personal estima tener una buena comunicación con los Médicos/as Residentes, un 19% del personal estima tener una mala comunicación con los Médicos/as Residentes, y solo un 17.2 del personal estima tener una muy buena comunicación con los Médicos/as Residentes de la emergencia. El 34.5% del personal estima tener una muy buena comunicación con los Médico/as Internos de la emergencia, un 34.5% estima que tienen una comunicación regular con los Médico/as Internos, el 25% de personal de nefaria estima tener una buena comunicación con los Médico/as Internos, y solo un 5.2% del

personal de enfermería estima tener una mala comunicación con los Médico/as Internos de la unidad de emergencia.

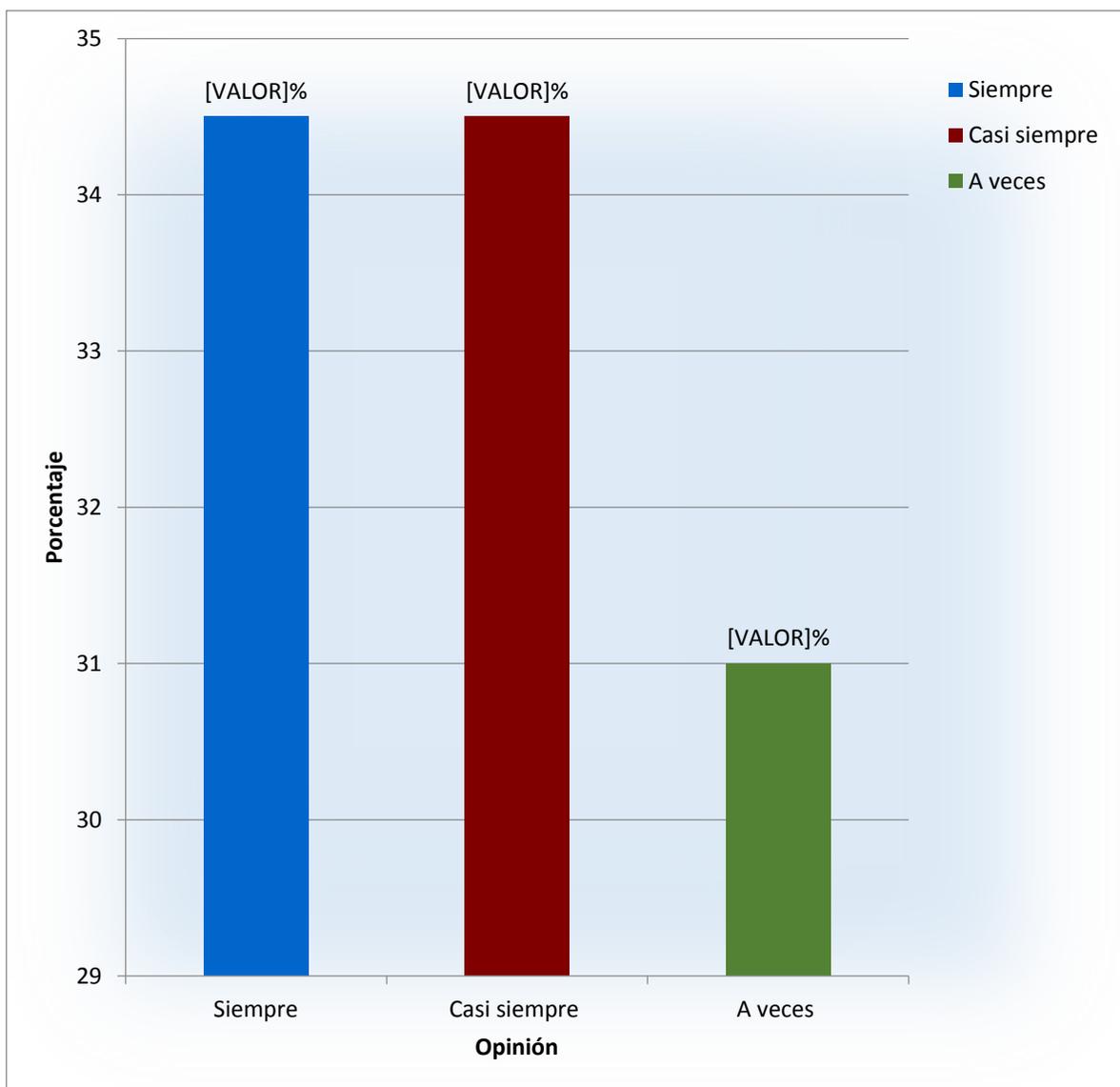
### **Grafico N° 21 Considera que su trabajo altera su ánimo, salud y horas de sueño**



Según los datos obtenidos en el estudio realizado el personal de enfermería de la unidad de emergencia con el 34.5% estima que casi siempre tiene alterado su estado de ánimo, salud y sueño debido a la tensión de la unidad que se maneja en la unidad de emergencia, un 34.5% del personal identifica que a veces trabajo que realiza altera su estado de ánimo, salud y sueño y en un 31% del personal de enfermería identifica que siempre su trabajo altera su estado de ánimo, salud y sueño. De acuerdo a los resultados el 69% del personal de enfermería de la unidad de emergencia identifica que en alguna medida específica que casi siempre - a veces el trabajo altera su estado de ánimo, salud y sueño, y en un menor porcentaje del 31%

del personal se identifica que casi siempre el trabajo afecta su estado de ánimo, salud y sueño.

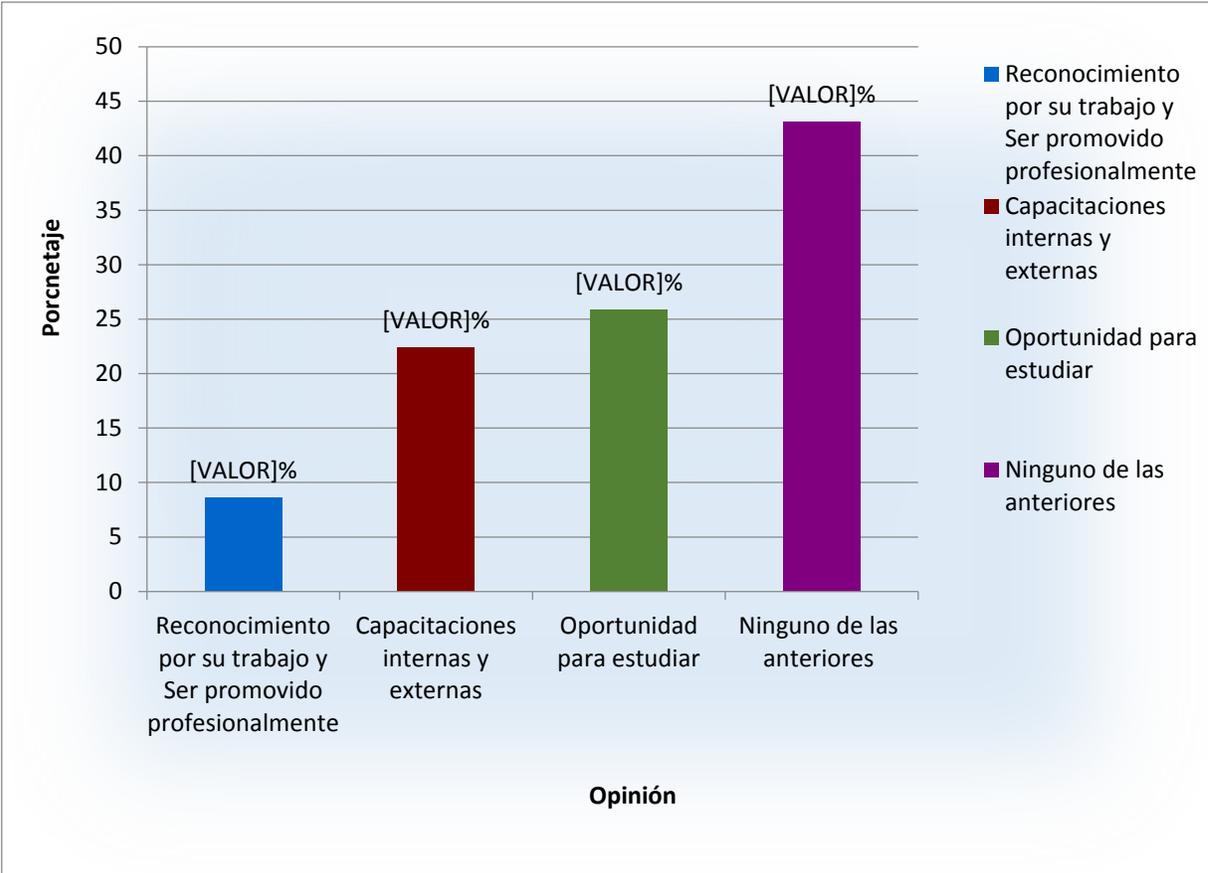
**Grafico N° 22 Por causa de mi trabajo me siento agotado**



De acuerdo con los datos obtenidos en el estudio realizado el personal de enfermería unidad de emergencia con un 34.5% del personal identifica que por causa del trabajo siempre se sienten agotado, un 34.5% del personal de enfermería estima que casi siempre están agotados es por el trabajo y solo un 31% del personal de enfermería estima que a veces se sienten agotados por causa del trabajo. Por lo que se puede

identificar que el 65.5% del personal de enfermería identifica estresores o factores específicos que hacen que el personal se sienta agotado, y solo un 34.5% mantiene siempre un agotamiento a casusa de su trabajo.

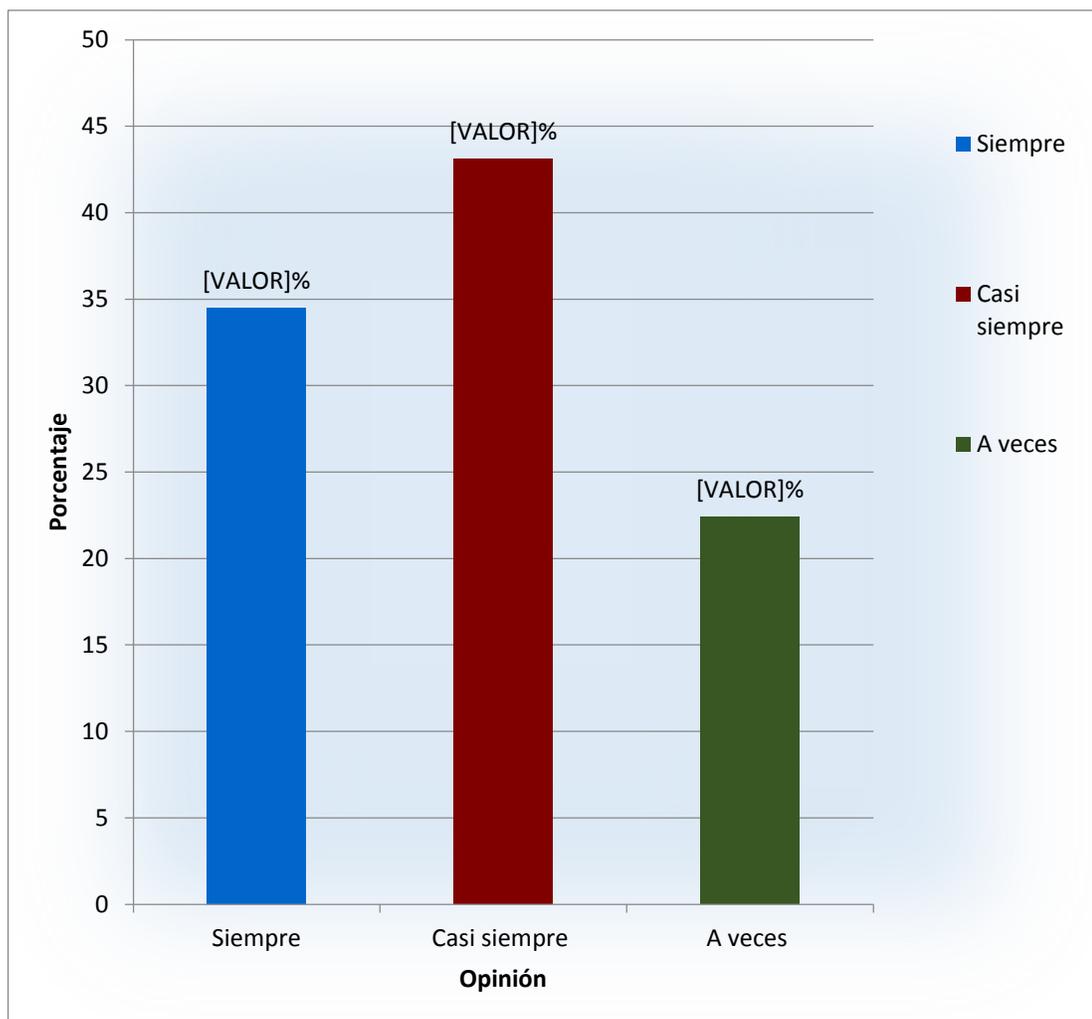
**Grafico N° 23 En el trabajo tiene la oportunidad por igual seguir creciendo profesionalmente**



De acuerdo con los datos obtenidos en el estudio realizaso el personal de enfermería idenfitca con un 43.1% que en su trabajo no tiene reconocimiento por su trabajo, de ser promovido profesionalmente, de asistir a capacitaciones interna y externas, oportunidad de seguir estudiando, un 25.9% del personal de enfermería estima que solo tiene oportunidad de para seguir estudiando, el 22.4% del personal de enfermeria estina que solo tiene oportunidad de asistir a capacitaciones internas y externas y solo un 8.6% del personal identifica que si tiene oportunidad de reconocimiento y de ser promovido profeisonalmente en su trabajo. Por lo que es evidente que solo un 56.9% del personal de enfermería de la unidad de emergencia

tienen oportunidades en diferentes aspectos específicos para poder seguir avanzando profesionalmente y un 43.1% identifica que no tienen ninguna oportunidad profesional para seguirse superando profesionalmente.

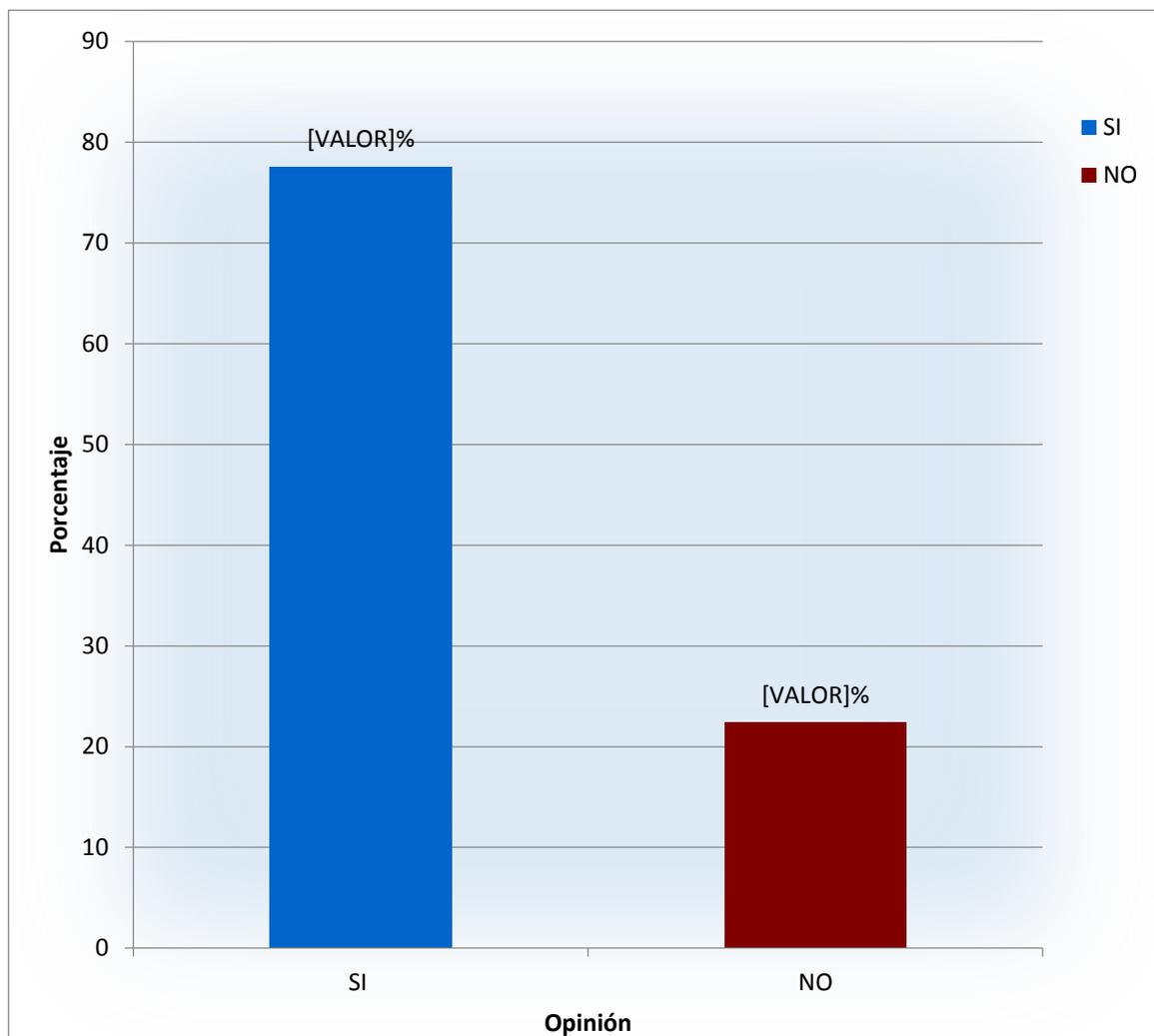
**Grafica N° 24 Se siente en algún momento atrapado por su trabajo**



De acuerdo a los datos obtenidos en el estudio realizado el personal de enfermería de la unidad de emergencia identifica con un 43.1% del personal casi siempre se siente atrapado por su trabajo, un 34.5% del personal estima que siempre se siente atrapado por su trabajo, y solo un 22.4% del personal de enfermería estima que a veces si se siente atrapado por el trabajo. Por lo que se puede identificar que el personal de enfermería que trabaja en la unidad de la emergencia en un 56.9% del personal identifica que en ocasiones casi siempre - a veces si se sienten atrapados

por el trabajo, y un 43.1% si definitivamente se siente siempre atrapado por el trabajo que realiza en la unidad de emergencia.

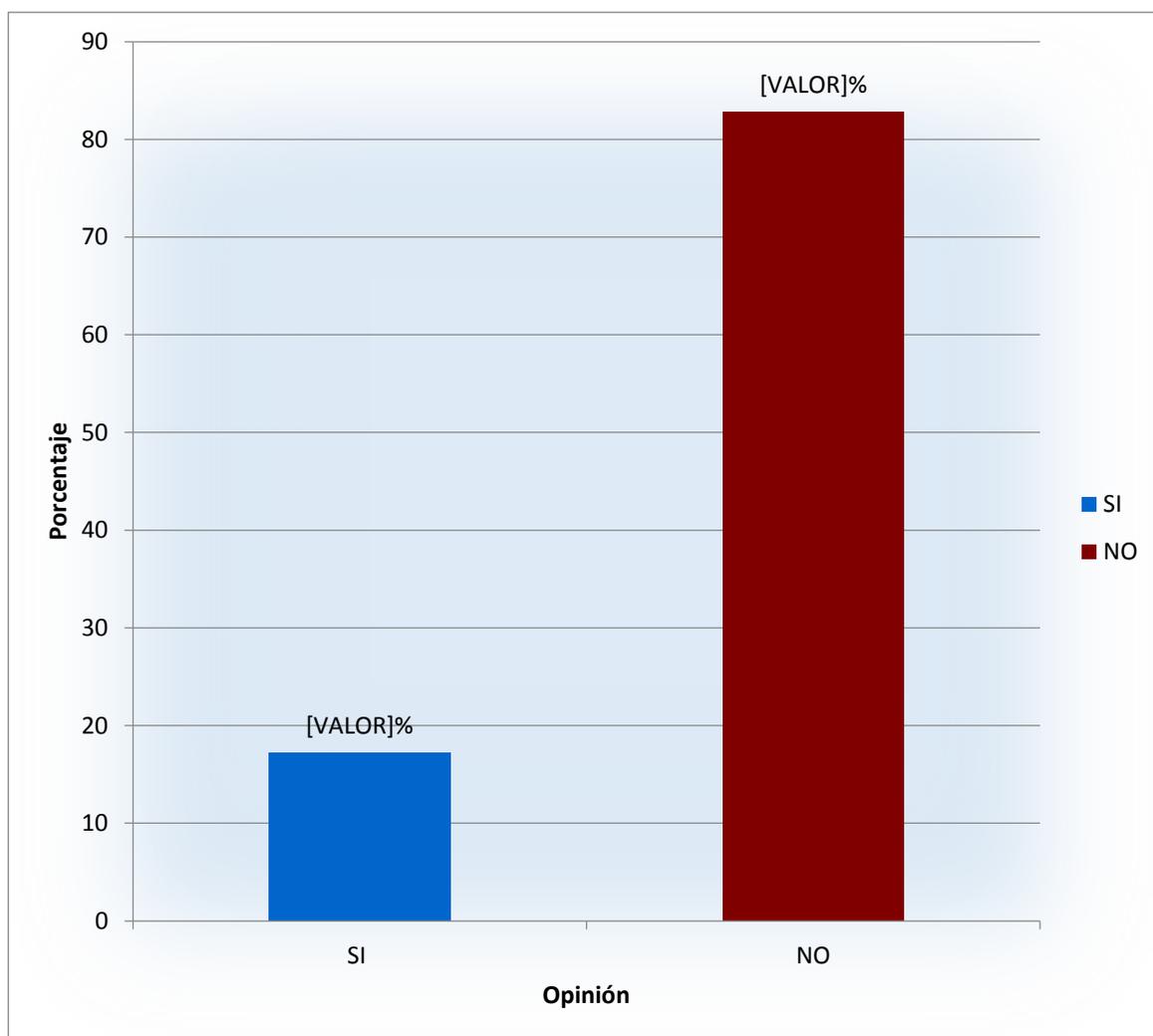
### **Grafica N° 25 Ha sido afectada/o por experiencias traumáticas de aquellos a quien ha ayudado**



De acuerdo a los resultados del estudio realizado el personal de enfermería de la unidad de emergencia un 77.6% del personal identifica que si ha tenido en algún momento algún tipo de experiencias traumáticas con personas en las que han brindado atención y que han impactado en alguna medida su vida y solo un 22.4%

del personal de enfermería estima que no han experimentado ningún tipo de experiencia traumática con los usuarios a los que han atendido durante toda trayectoria profesional.

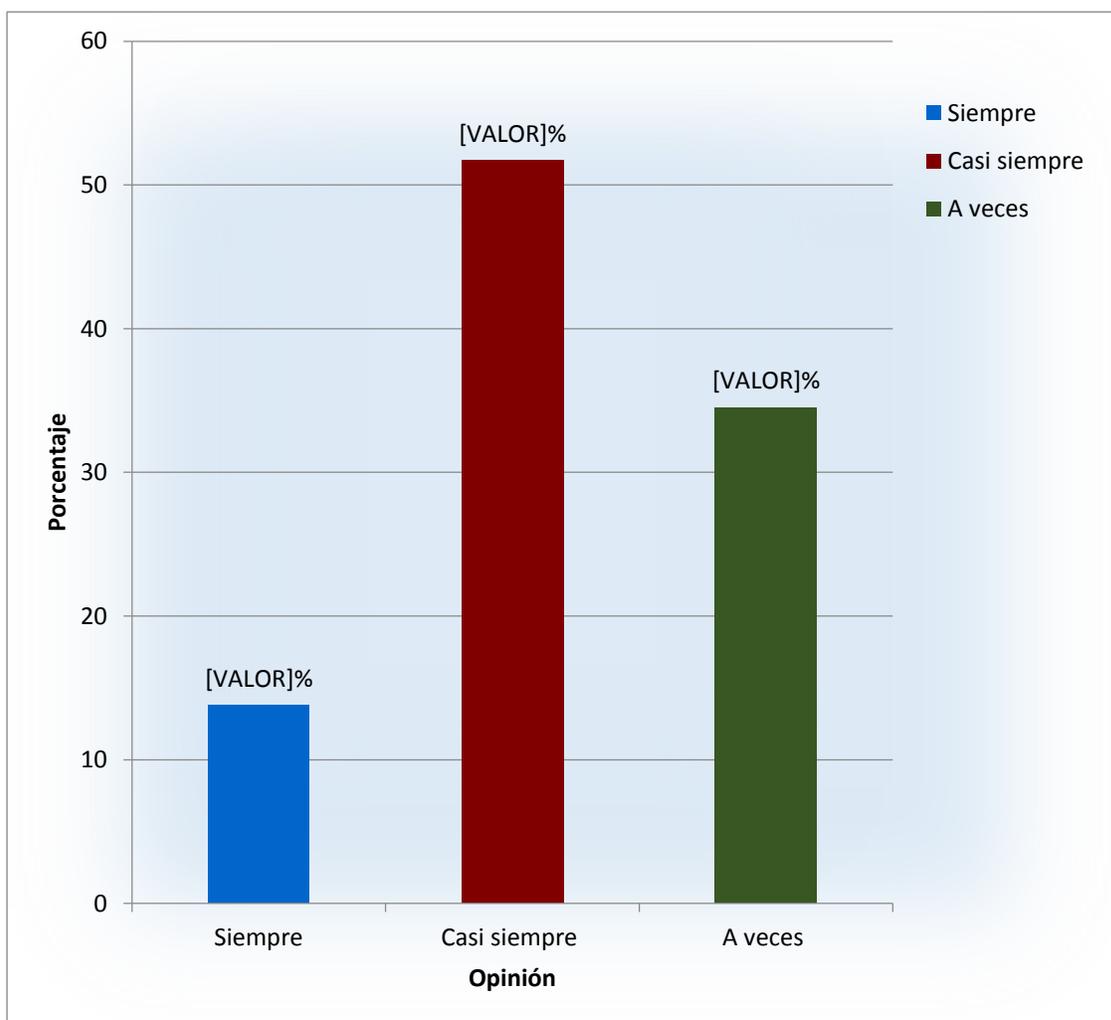
### **Grafica N° 26 A través de su trabajo puede hacer cambiar las cosas en la unidad de emergencia**



De acuerdo a los datos obtenidos en el estudio realizado el personal de enfermería identifica con un 82.8% del personal de enfermería que no puede generar ningún tipo de cambio o cambiar las cosas a través de su trabajo en el área de emergencia y

solo un 17.2% del personal de enfermería estima que si puede generar cambios a través de su trabajo en algún momento.

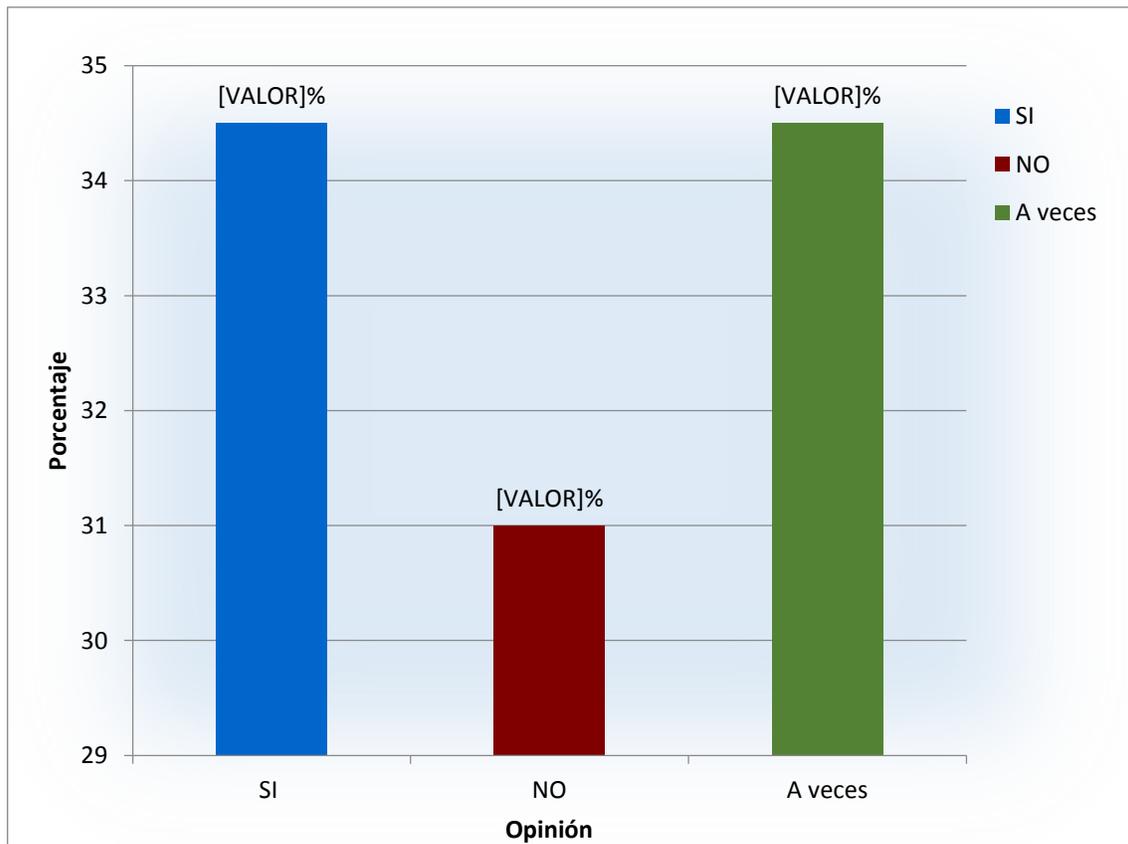
**Grafico N° 27 Se considera un profesional feliz**



Según los datos obtenidos en el estudio realizado el personal de enfermería que trabaja en la unidad de emergencia con el 51.7% del personal de enfermería identifica que casi siempre se consideran un profesional feliz, con un 34.5% del personal estima que a veces se considera un profesional feliz y en menor proporción con el 13.8% el personal de enfermería si se considera un profesional feliz. Por lo

que se puede identificar que en un 83.2% del personal de enfermería de la unidad de emergencia no siempre se consideran un profesional feliz ya que hay factores específicos que intervienen en su estado de felicidad y satisfacción laboral, y un 13.8 % si se consideran que a pesar de las circunstancias si son un profesional feliz.

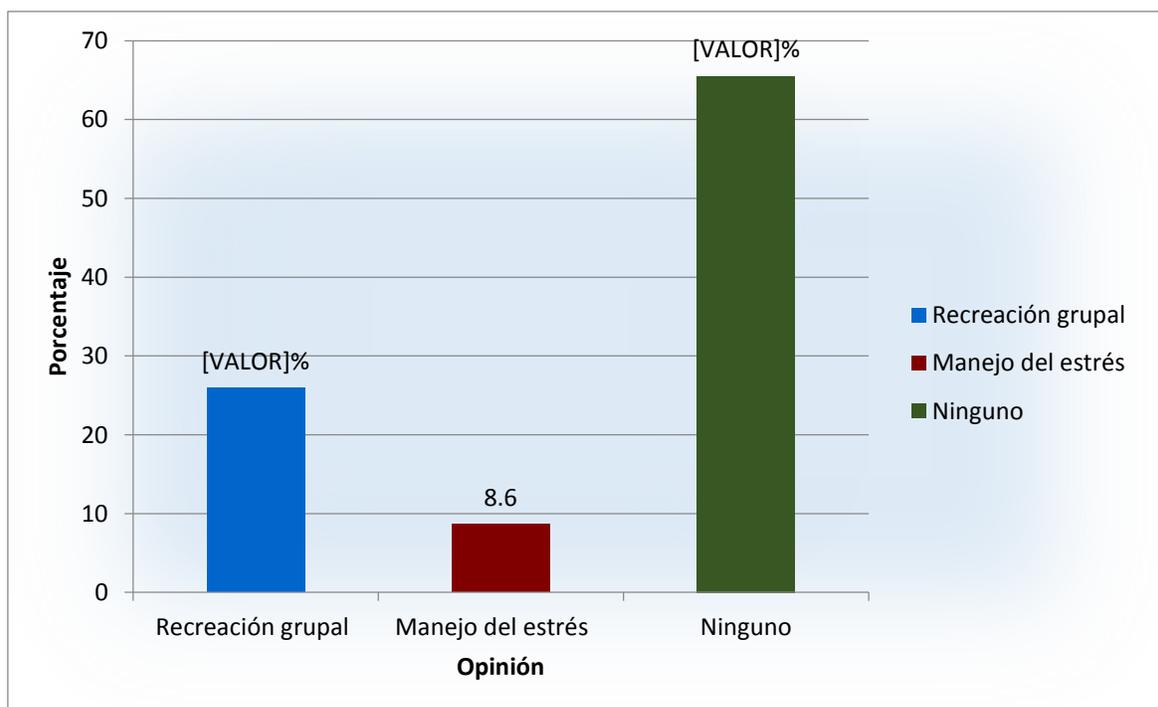
**Grafico N° 28 Le satisface el trabajo que realiza en la unidad de la emergencia**



De acuerdo a los datos obtenidos en el estudio realizado el personal de enfermería que trabaja en la unidad de emergencia con un 34.5% el personal de enfermería de identifica que si le satisface le satisface el trabajo que realiza en la unidad de emergencia, por otra parte un 34.5% del personal estima que a veces si le satisface el trabajo que realiza y en menor proporción con un 31% del personal estima que no le satisface el trabajo que realiza en la unidad de emergencia. Por lo que es evidente que el 69% del personal de enfermería que trabaja en la unidad de emergencia le

satisface en alguna manera el trabajo que realiza en los diferentes turnos de trabajo y solo el 31% del personal si identifica que no le satisface en alguna medida el trabajo que realiza en la unidad de emergencia.

**Grafico N° 29 Alternativas que realiza para el afrontamiento de los estresores laborales y la insatisfacción laboral**



De acuerdo con los datos obtenidos en el estudio realizado el personal de enfermería que trabaja en la unidad de emergencia con un 65.5 % del personal de enfermería no tiene, ni cuenta con ningún tipo de alternativa de afrontamiento a los diferentes estresores laborales y la insatisfacción laboral, el 25.9% del personal estima que practican la recreación grupal como alternativa de afrontamiento a los diferentes estresores laborales y la insatisfacción laboral, y solo el 8.6% del personal practica el manejo del estrés para el afrontamiento a los diferentes estresores laborales y la insatisfacción laboral. Es evidente que el 65.5% del personal no tiene ningún método de afrontamiento para los diferentes estresores que se generan con el trabajo y que lo van acumulando en gran medida potencializando un alto riesgo de desinterés

personal o se sumarse a las estadísticas de padecimiento de enfermedades crónico degenerativas a largo plazo, y solo el 35.5% del personal practica alguna medida de afrontamiento a los diferentes estresores laborales y a la insatisfacción que mantiene durante su jornadas de trabajo.

## **VI. DISCUSION**

Según los datos resultados obtenidos en la investigación sobre estresores laborales percibidos por el personal de enfermería que trabaja en la unidad de emergencia del Hospital Nacional Rosales, se ha identificado los diferentes tipos de estresores vinculados al trabajo y como estos estresores forman parte de la presión que presenta el personal en su jornada laboral, de los desajustes en el clima y de la dinámica organizacional y laboral, el salario inadecuado, condiciones desfavorables en el ambiente de trabajo, relaciones insatisfactorias, además se identificó como estos factores contribuye a potencializar a que el personal tenga un alto riesgo de presentar cualquier tipo de síndrome o desequilibrio metabólico o alteraciones en su condición del salud. Debido a los frecuentes cambios en los patrones socioculturales y económicos en nuestro país en las últimas décadas han generado transformaciones en los estilos de vida, las condiciones medio ambientales, valores y creencias, etc., que han influido negativamente en el nivel de salud de la población. El alto índice de violencia, las diferentes patologías que generan alta tensión, el estrés, la alimentación, el sedentarismo, entre otros factores desencadenantes, están propiciando el aumento y la aparición de enfermedades agudas y crónico-degenerativas que se ven favorecidas por los nuevos hábitos y estilos de vida. Es por ello que los diferentes profesionales de salud en especial el personal de enfermería mantengan un nivel óptimo de salud física y mental que de soporte a la capacidad operativa en sus diferentes áreas de su trabajo, haciendo frente a las exigencias que las diferentes problemáticas de salud pública demandan la población.

De acuerdo a los hallazgos importantes encontrados en la investigación se puede determinar que en gran medida cada uno de los diferentes estresores laborales inciden el desarrollo de las actividades del personal de enfermería de la unidad de

emergencia, además el personal de enfermería es un potencial candidato para el desarrollo a largo plazo de desarrollar enfermedades crónico degenerativa o un síndrome de burnout por el alto nivel de estrés que genera la unidad de emergencia: por otra parte la investigación abre la puerta a futuras investigación que se realicen en el área de la emergencia ya que es la primera investigación que se desarrolla con el personal de enfermería. La investigación se realizó en el Hospital Nacional Rosales con el personal de enfermería que trabaja en la unidad de emergencia, por lo que se puede determinar:

Se pudo identificar de acuerdo a los resultados del estudio: Que el personal de enfermería de la unidad de emergencia en su gran mayoría es del sexo femenino con un 89.7%, es evidente que en la profesión de enfermería tanto en la atención directa como administrativa predomina más la figura de las mujeres, de acuerdo a la edad la mayor parte del personal de enfermería sobrepasa los 36 años a más de 41 años de edad (58.7%); en relación a su estado civil el personal de enfermería con un 79.3% mantiene una relación y responsabilidad en pareja por una condición de casados/as o por unión libres.

De acuerdo a la zonas de residencia del personal de enfermería el 67.2% en las diferentes municipios del área central, en menor proporción el personal viaja de la zona de Oriente y Occidente; en relación con el grado académico el 63.8% del personal de enfermería de la unidad de emergencia poseen un grado académico superior con una acreditación de Licenciada/o en enfermería y de Enfermera/o General, en una menor proporción el personal tiene una acreditación de Auxiliar de enfermería; en cuanto a la programación de los turnos el 72.4% del personal trabaja en sus turnos rotativos, y en menor proporción del personal tienen turnos especiales que implica que le tienen que acomodar el plan de acuerdo a la necesidad del personal que tienen plan especial afectando en cierta medida a otro recurso; en relación a los tipos de contratos que tiene el personal de enfermería de la unidad de emergencia el 93% del personal goza de un contrato con prestaciones de Ley, más no así en menor porcentaje el personal tiene un tipo de contrato por servicios

profesionales donde no tiene derecho a ningún beneficio estipulado en los de Ley de Salario.

Por consiguiente se puedo determinar las características Sociodemográficas del personal de enfermería de la unidad de emergencia del Hospital Nacional Rosales. Por lo que es evidente que en la unidad de emergencia la mayoría es del sexo femenino, con una trayectoria profesional de más de 20 años, relacionado a edad cronológica, en su mayoría tienen un compromiso familiar que les obliga a tener una doble jornada laboral no remunerada en relación a los quehaceres del hogar, hay personal que viaja a diario en sus turnos de trabajo programados y que muchas veces se ven afectados por el recurso que tiene plan especial, por otra parte hay personal de enfermería que mantiene una incertidumbre laboral por el tipo de contrato que tienen que anualmente lo tienen que renovar, por lo que es evidente la tensión social que muchos de ellos mantienen por el entorno en que se desenvuelven.

De acuerdo a los reglamentos internos de la unidad de emergencia se identificó que la mayor parte del personal de enfermería con el 51.7% no conocen los diferentes tipos de reglamentos internos de la unidad; en cuanto a la asignación del personal de enfermería a la unidad de emergencia el 100% no fue asignado con su consentimiento, ni tomado en cuenta su edad o condición de salud; en relación a la programación de sus horas laborales en el plan mensual en 74.1% del personal de enfermería no siempre trabaja sus horas mensuales establecidas; en cuanto a la condición del inmobiliario, equipo y material el personal de enfermería con el 87.9% del personal estima que no siempre se encuentran en buenas condiciones o son adecuadas para el desarrollo de sus actividades en las diferentes áreas de trabajo; en relación a las instalaciones físicas el 51.7% del personal de enfermería de la unidad de emergencia estima que no son adecuadas en las diferentes áreas de trabajo en cuanto a la higiene, el ruido, la temperatura, iluminación, la seguridad del entorno, los espacios de trabajos inadecuados de trabajo dificultan en gran medida las actividades durante la jornada laboral.

En cuanto a los aspectos que interfieren con las actividades que realiza durante el turno el 51.7% del personal de enfermería identifica que la falta de personal, el manejo y funcionamiento del equipo, el no tener suficiente tiempo para realizar las tareas, dificultad para trabajar con uno o varios de sus compañeros/as de trabajo, la ambigüedad del rol, no hablar de los problemas de la unidad con los compañeros, la falta de material e insumo el exceso de pacientes, interfieren en gran medida en sus actividades y en gran medida en su desempeño, en cuanto al espacio físico de trabajo, la mayor parte con el 83% el personal identifica que no son adecuados para realizar sus actividades; en relación con las alternativas que le generan estrés el 55,2% del personal identifica que la falta de comunicación y cooperación, la estructura física de la unidad e identidad institucional, la falta de liderazgo, motivación e innovación por parte de jefas y personal, la remuneración inadecuada, falta de recompensa y reconocimiento en su trabajo y la inadecuada comunicación, son fuentes de riesgos constantes que generan estrés, agotamiento y a largo plazo alto riesgo de padecer síndrome de burnout.

En cuanto a las patologías que padece el personal de enfermería de la unidad de emergencia el 82.8% del personal de enfermería tiene padecimientos de salud relacionados su sistema neurológico y músculo esquelético (fibromialgias, cefalea, espasmos cervicales, lumbalgias); en relación a las causa más frecuentes de incapacidades que presenta el personal de enfermería el 43.2% se incapacita por problemas neurológicos y musculo esquelético, solo un 39.6% del personal se incapacita por problemas de sistemas inmunológico.

Por lo tanto se puede determinar que de acuerdo con los resultados el personal de enfermería no se siente identificado con la identidad institucional ya que en su mayoría desconocen los reglamentos internos de la unidad de emergencia, en cuanto fue asignado a la emergencia con su consentimiento ni tomando muchos factores en cuenta como su edad, la condición de salud entre otras cosas, se relaciona con los estresores psicosociales que pueden repercutir a largo plazo en relación a en desarrollar un abuso verbal u hostigamiento, un comportamiento coercitivo, puede poner en peligro o dañar a su compañeros o usuarios, en relación

al marco de referencia página 23, en cuanto a la condición del inmobiliario, equipo y material se identifican en los estresores biológicos respecto al aseo, lavandería, manipulación y almacenamiento obligando estrictamente al personal de enfermería a mantener las precauciones universales estrictas para su protección, es importante señalar los estresores ambientales y estresores sólidos peligrosos, en cuanto a las instalaciones físicas de la unidad ya que incluye un alto riesgo de desarrollar enfermedades infecciosas y parasitarias para el personal, manejo inadecuado de los desechos, temperatura, humedad, material inadecuado, sistema de aire.

También es de resaltar los estresores Físicos, Ergonómicos, Mecánicos, Psicosociales, que tienen que ver en el diseño de los espacios físicos que en determinado momento intervienen en su desempeño y actividades durante su jornadas de trabajo, en cuanto a las enfermedades que padece el personal y la causas frecuentes de incapacidades tiene que ver con los estresores ergonómicos en cuanto a las alteraciones sensoriales y neurológicas, lesiones músculos esqueléticas como resultado de un solo evento pero usualmente son resultados de muchos episodios acumulativos de posturas, movimientos, pasos y fuerzas inadecuadas en la espalda, que causan desgaste y rompimiento a través del tiempo (marco de referencia pág. 20 -23) y llevando al personal a mantener un alto grado de tensión y acumulación de estrés que a largo plazo puede potencializar un alto riesgo de padecer un síndrome de burnout, síndrome de sobre uso ocupacional o desarrollar un síndrome metabólico o enfermedades crónico degenerativas. Por lo que es importante identificar los factores de riesgo a tiempo para poder evitar todo tipo de riesgo de salud en el personal de enfermería.

De acuerdo a los resultados se puede identificar que el personal de enfermería de la unidad de emergencia con un 89.7% del personal considera la unidad de emergencia estresante debido al alto impacto en la demanda y debido a que es una unidad de choque; en cuanto a la comunicación que el personal estima que tiene con un 65.5% una muy buena comunicación con sus compañeros de trabajo mas no así con la jefa y supervisora de áreas evidenciado una buena comunicación debido a los diferentes puntos de vistas, preferencias entre otros factores que ponen en un punto de fragilidad la comunicación entre los altos mandos y el personal; en cuanto a la

comunicación con el personal médico se identificó que el personal de enfermería tienen con un 34.5% una muy buena comunicación con los médicos internos (estudiantes), con 43.1% una comunicación regular con los médicos/as Staff y médicos/as residentes y con un 51.1% el personal de enfermería tienen una mala comunicación con el médico jefe de la unidad de emergencia, es evidente la inadecuada comunicación que el personal de enfermería tienen con los altos mandos tanto de enfermería como médicos.

En relación a si el trabajo altera su estado de ánimo el personal de enfermería con el 69% identifica que en alguna medida específica que casi siempre - a veces el trabajo altera su estado de ánimo, salud y sueño debido a la carga laboral y las condiciones inadecuadas de trabajo; en cuanto si se siente agotado por el trabajo el 65.5% del personal identifica factores o estresores específicos que lo hacen sentir agotado/a continuamente por el trabajo; en relación a la oportunidad de crecer profesionalmente que tiene el personal de enfermería de la emergencia el 56.9% del personal tiene oportunidad de poder crecer profesionalmente en el reconocimiento de su trabajo ser promovido, capacitaciones internas y externas, oportunidad para continuar estudiando, un buen porcentaje del 43.1% del personal estima no tener oportunidad poder seguir superándose profesionalmente.

En cuanto si el personal de enfermería se siente en algún momento atrapado por su trabajo se puede determinar que en un 56.9% del personal identifica que en ocasiones casi siempre - a veces si se sienten atrapados por el trabajo, por las diferentes circunstancias que afrontan en sus jornadas laboral y los diferentes estresores que experimenta y afecta en gran medida; en relación a que si ha sido afectado por algún tipo de experiencia traumática de aquellos a quien ha ayudado el 77.6% del personal identifica que en alguna medida si han tenido en algún momento alguna o varias experiencias traumáticas con personas en las que han brindado atención y que han impactado en alguna medida su vida personal y profesional; en relación a que si el personal de enfermería puede hacer cambiar las cosas con su trabajo con un 82.8% del personal de enfermería estima que no puede generar

ningún tipo de cambio o cambiar las cosas a través de su trabajo que es bien difícil adaptarse a los cambios.

En cuanto a que si el personal se considera un profesional feliz, el 83.2% del personal de enfermería de la unidad de emergencia no siempre se consideran un profesional feliz ya que hay factores específicos que intervienen en su estado de felicidad y satisfacción laboral por lo que no son felices; en cuanto si le satisface el trabajo que realiza el personal de enfermería el 69% del identifica que en alguna medida si le satisface el trabajo que realiza más no así con el 31% del personal de estima que no le satisface el trabajo que realiza por diversas causas y riesgos como los estresores laborales que se enfrenta continuamente; en cuanto a las alternativas de afrontamiento de los estresores y la insatisfacción laboral que el personal de enfermería tienen se puede determinar que el 65.5% del personal no tiene ningún método de afrontamiento para los diferentes estresores que se generan con el trabajo, lo que van acumulando en gran medida potencializando un alto riesgo de desinterés personal o se sumarse a las estadísticas de padecimiento de enfermedades crónico degenerativas a largo plazo, en alguna medida el 35.5% del personal practica alguna medida de afrontamiento a los diferentes estresores laborales e insatisfacción que mantiene dentro de los cuales está la recreación grupal y el manejo del estrés que en alguna medida distrae de la tensión al personal pero no lo lleva a mantener una sensación de paz y tranquilidad dentro de su trabajo.

Por lo que se puede determinar que si se logró identificar como los estresores que afecta la capacidad operativa del personal en la atención que brindan a los usuarios/as y que tipos de mecanismos de afrontamiento el personal de enfermería de la unidad de emergencia utiliza para manejar los estresores, pero no se logró profundizar en cuanto la capacidad operativa y los métodos utilizados por el personal de enfermería de la unidad de emergencia.

## VII. CONCLUSIONES

Al concluir la investigación se puede concluir que:

- La mayor parte del personal de enfermería que labora en la unidad de emergencia son mujeres y la mayor parte del personal sobrepasan los 40 años de edad, son enfermeras/os graduados, se encuentran casadas/os o en unión libre, además la mayor parte tienen un contrato de ley de salario y trabajan turnos rotativos.
- El área no tienen un perfil profesional para el personal de enfermería
- Existen diferentes estresores laborales que percibe el personal de enfermería inciden tanto intrínsecamente y extrínsecamente tanto a nivel personal como profesional, que responden a estímulos externos que conducen a un estado de estrés constante en el personal.
- El personal de enfermería identifica como causas principales de estrés laboral, aquellos factores relacionados con el sufrimiento del paciente, la muerte, factores sociales, biológicos y químicos, Precariedad del empleo y la sobrecarga de trabajo.

- Las enfermeras/os están expuestas de forma significativa a un mayor nivel de estresores laborales que las auxiliares de enfermería.
- La longevidad del personal y la inseguridad en el puesto de trabajo aumentan la exposición a estresores laborales.
- El personal de enfermería identifica como causas más frecuentes de insatisfacción las relacionadas con el salario, la forma en que la empresa está gestionada y la relación entre dirección y trabajadores.
- El personal de enfermería identifica como causas más frecuentes de insatisfacción, las relacionadas con la comunicación con los mandos superior inmediato y el horario de trabajo.
- Que la unidad no cuenta con un plan de salud mental que implemente para favorecer el afrontamiento y el bienestar físico y mental del personal.

## **VIII. RECOMENDACIONES**

A la institución

- Que gestione con las autoridades correspondientes contratos dignos con prestaciones de Ley para el personal.
- Mantener planes de controles médicos permanentes y periódicos para el personal que está en áreas que generan tensión y estrés constante.
- Que garantice una adecuada protección y medios de trabajo adecuados.

Al departamento de enfermería:

- Que establezca un perfil profesional para el personal asignado en la unidad de emergencia.
- Que se valore las áreas de donde el recurso viene, la edad y la condición física del personal que garantice la capacidad operativa y la atención de calidad.
- Que se establezcan prioridades a nivel organizacional para el desarrollo de competencia y oportunidades de crecimiento profesional.

- Desarrollar planes de salud mental y afrontamiento del estrés dirigido al personal de enfermería que contribuya a mejorar la calidad de vida y su condición física y mental.
- Que establezca un plan de intervención de salud mental con la clínica empresarial del hospital que favorezca una adecuada salud y cuidado del personal de enfermería de la unidad de emergencia.

## **IX. BIBLIOGRAFIA**

1. ALBIZU GALLASTEGUI, E.; LANDETA RODRÍGUEZ, J. (2001): Dirección estratégica de los recursos humanos, teoría y práctica, Pirámide, Madrid.
2. ALBIZU GALLASTEGUI, E. (1997): Flexibilidad laboral y gestión de los recursos humanos, Ariel Sociedad Económica, Barcelona.
3. A.Mario, P. «Estrés, enfermedad cardiovascular e hipertensión arterial». Anales de Cirugía Cardíaca y Vascul ar 9, núm. 4 (2003): 226-234
4. Bayona K. Instrumento para el desempeño profesional de los egresados del Programa de Enfermería de la UFPS. Cúcuta. 2011. Pág. 11
5. BLAKE, J.M. (1997): La capacitación. Un recurso dinamizador de las organizaciones, Ediciones Macchi, Buenos Aires, 2.<sup>a</sup> ed.
6. Camponovo Meier, O., & Morín Imbert, P. (2000). Síndrome de burnout en el personal de salud de un hospital público de la ciudad de Rosario. Investigación en Salud, 3(1-2), 73-93.

7. El desarrollo profesional de los trabajadores como ventaja competitiva de las empresas, Nicolás Fernández Losa. Universidad de La Rioja., Cuadernos de Gestión Vol. 2. N. ° 1 (Año 2002, pág. 68
8. FESTINGER, León y KATZ, Daniel, (1992): Los métodos de investigación en las ciencias sociales. Madrid, Editorial Paidós.
9. Fernández-Montalvo, J., y Piñol, E. (2000). Horario laboral y salud: Consecuencias psicológicas de los turnos de trabajo. Revista de Psicopatología y Psicología Clínica, 5, 207-222.
10. GIL, I.; RUIZ, L.; RUIZ, J. (1997): La nueva dirección de personas en la empresa, McGraw-Hill, Madrid.
11. HERNÁNDEZ, FERNÁNDEZ y BAPTISTA, (1998): Metodología de la Investigación. México, Mc Graw-Hill.
12. Krueger RA. El grupo de discusión. Guía práctica para la investigación aplicada. Madrid: Pirámide; 1991
13. Laria Jiménez JC, Anguix Jiménez J, Higuera Muñoz MJ, Morata Huerta C, Ribera Domene D, Cartagena de la Peña E y cols. Estrés en los profesionales de enfermería. Enferm Clín 1995;5:15-25.
14. MATÉ, J.L. (1999): «Perspectiva sobre la gestión de los conocimientos», Economía Industrial, núm. 326, pp. 51-61. MAYO, A.; LANK, E. (2000): Las organizaciones que aprenden, Gestión 2000, Barcelona.
15. Ministerio de Salud Pública y Asistencia Social. Protocolo de Intervención de Enfermería para el Tercer Nivel de Atención. El Salvador, C.A. Mayo 2009.
16. Moreno B, Oliver C, Aragoneses A. El burnout, una forma específica de estrés laboral. En: Buéla-Casal G, Caballo VE (Eds.) Manual de Psicología Clínica. Madrid: Siglo XXI; 1991. p. 271-84.
17. MONZÓN GRAUPERA, J.A. (1997): «La negociación en la empresa: entorno, filosofía, estrategias y técnicas», Estudios Financieros, núm. 166, pp. 89-184.
18. Organización Panamericana de la Salud. Cuidados Paliativos. Guías para el Manejo del Dolor Clínico. 2ª Edición.
19. Sanz Ortiz, J. Principios y Prácticas de los Cuidados Paliativos. (1989), Editorial Medicina Interna Barcelona.

## Revistas

20. Afrontamiento del estrés ocupacional entre profesionales de enfermería hospitalaria desde la investigación acción participativa; Rev. Enfermería Clínica 2009, 19 (5): 240-248
21. Burnout profesional: ¿Un problema nuevo? Reflexiones sobre el concepto y su evaluación. Revista de Psicología del Trabajo y de las Organizaciones 1997;13:23-50
22. Cea D´Ancona, M. A. (1998). Metodología cuantitativa. Estrategias y técnicas de investigación social. Madrid: Síntesis.
23. Estrategias del afrontamiento ante el estrés laboral en enfermería; Rev. Enferm Inst Mex. Seg Social 2007; 15 (3): 161-166 Información general
24. Moreno-Jiménez, B., González, J.L., y Garrosa, E. (1999). Burnout docente, sentido de la coherencia y salud percibida. Revista de Psicopatología y Psicología Clínica, 4, 163-180.
25. Peiró JM. Desencadenantes del estrés laboral. Madrid: EUDEMA; 1993.
26. Santed, M.A., Sandín, B., Chorot, P. y Olmedo, M. (2000). Predicción de la sintomatología somática a partir del estrés diario: Un estudio prospectivo controlando el efecto del neuroticismo. Revista de Psicopatología y Psicología Clínica, 5, 165-178.
27. Santed, M.A., Sandín, B., Chorot, P. y Olmedo, M. (2001). Predicción de la sintomatología somática a partir del estrés diario y de los síntomas previos: Un estudio prospectivo. Ansiedad y Estrés, 6, 317-329.
28. Síndrome de Burnout en enfermeros de un hospital regional; Rev. Enferm Inst Mex. Seg Social 2009; 17(1): 31-38
29. Torres Gómez de Cádiz B, San Juan C, Rivero AM, Herce C, Achucarro C.
30. Zaldúa, G., & Lodieu, M. (2000). El burnout. La salud de los trabajadores de la salud. Revista del Instituto de Investigaciones de la Facultad de Psicología / UBA, 5(1), 151-169.
31. Zambrano Plata, G. (2006). Estresores en las unidades de cuidado intensivo. Aquichán, 6, 156-169.

32. Consejo Internacional de Enfermería. Coeficientes de pacientes por enfermera. 2007. 1 pág. Disponible en: [http:// www.icn.ch/images/stories/documents/publications/fact\\_sheets/9c\\_FS- Coeficients\\_pacientes\\_enfermeras-Sp. pdf](http://www.icn.ch/images/stories/documents/publications/fact_sheets/9c_FS- Coeficients_pacientes_enfermeras-Sp. pdf).
33. Cortes R. Visión de la enfermería profesional en Colombia. Colombia Rev. Actual. Enferm 2006; 9(4):26- 30. Disponible en internet: [http:// www.encolombia.com/medicina/ enfermeria/revista9406/Memorias1. htm](http://www.encolombia.com/medicina/ enfermeria/revista9406/Memorias1. htm).
34. Clínica universitaria de Navarra: [www.unav.es/cun](http://www.unav.es/cun)
35. Enfermería, Definición; <http://es.wikipedia.org/wiki/Enfermería>
36. Fernández Y. La evaluación del desempeño y su contribución en el mejoramiento del comportamiento organizacional. 2010; 2 pág. Disponible en internet: <http://www.monografias.com/trabajos68/ evaluacion-desempeno-mejora-comportamiento-organizacional/ evaluacion-desempeno-mejora-comportamiento-organizacional.shtml>.
37. Funciones de las Enfermeras; <http://donacion.organos.ua.es/enfermeria/funciones>.
38. Hospital Central de Asturias: [www.hca.es](http://www.hca.es)
39. Servicio Navarro de salud: [www.cfnavarra.es/snso/](http://www.cfnavarra.es/snso/)
40. Teoría de la Enfermería;  
<http://www.terra.es/personal/duenas/teorias.htm>
41. Torres J. Reflexiones sobre funciones del personal de enfermería. Rev. Cuban. Salud Publ. 2003-2004;30(4):9 pantallas Disponible en internet: [http:// bvs.sld.cu/revistas/spu/vol30\\_4\\_04/ spu09404.htm](http://bvs.sld.cu/revistas/spu/vol30_4_04/ spu09404.htm) [Consultado el 12 de agosto de 2011]
42. Virginia Henderson  
<http://www.terra.es/personal/duenas/teorias2.htm>

ANEXOS

**ANEXO 1**

**Cuadro de consolidación de los datos**

| Datos Generales    |                                                                                                                         | Fr                                 | %    |      |
|--------------------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|------------------------------------|------|------|
| Sexo               | H                                                                                                                       | 6                                  | 10.3 |      |
|                    | M                                                                                                                       | 52                                 | 89.7 |      |
| Edad               | 26 a 30 años                                                                                                            | 7                                  | 12   |      |
|                    | 31 a 35 años                                                                                                            | 17                                 | 29.3 |      |
|                    | 36 a 40 años                                                                                                            | 16                                 | 27.7 |      |
|                    | 41 a más                                                                                                                | 18                                 | 31   |      |
| Estado Civil       | Sotero/a                                                                                                                | 12                                 | 20.7 |      |
|                    | Casado/a                                                                                                                | 29                                 | 50   |      |
|                    | Unión Libre                                                                                                             | 17                                 | 29.3 |      |
| Grado Académico    | Licenciada/o                                                                                                            | 29                                 | 50   |      |
|                    | Enfermera/o General                                                                                                     | 8                                  | 13.8 |      |
|                    | Auxiliar de enfermería                                                                                                  | 21                                 | 36.2 |      |
| Tipo de Contrato   | Ley de Salario                                                                                                          | 31                                 | 53.4 |      |
|                    | Servicio Profesional                                                                                                    | 4                                  | 6.9  |      |
|                    | Contrato GOES                                                                                                           | 7                                  | 12   |      |
|                    | Contrato Bienestar Magisterial                                                                                          | 4                                  | 6.9  |      |
|                    | FOSALUD                                                                                                                 | 12                                 | 20.8 |      |
| Turnos que Trabaja | Turnos Rotativos                                                                                                        | 42                                 | 72.4 |      |
|                    | Solo turnos de Día                                                                                                      | 5                                  | 8.6  |      |
|                    | Solo Turnos de Noche                                                                                                    | 0                                  | 0    |      |
|                    | Plan Especial                                                                                                           | 11                                 | 19   |      |
| Residencia         | San salvador                                                                                                            | 39                                 | 67.2 |      |
|                    | San Miguel                                                                                                              | 5                                  | 8.7  |      |
|                    | Cuscatlán                                                                                                               | 7                                  | 12   |      |
|                    | Santa Ana                                                                                                               | 5                                  | 8.7  |      |
|                    | Sonsonate                                                                                                               | 2                                  | 3.4  |      |
| Nº                 | Pregunta                                                                                                                | Alternativas                       | Fr   | %    |
| 1                  | Conoce usted documentos internos importantes de la unidad                                                               | 1 SI                               | 7    | 12.1 |
|                    |                                                                                                                         | 2 NO                               | 30   | 51.7 |
|                    |                                                                                                                         | 3 Algunos                          | 21   | 36.2 |
| 2                  | Considera usted que el espacio físico de la unidad es suficiente y adecuado                                             | 1 SI                               | 10   | 17   |
|                    |                                                                                                                         | 2 NO                               | 48   | 83   |
| 3                  | Seleccione cuales de los siguientes aspectos de las instalaciones físicas interfiere en su trabajo                      | 1 Higiene                          | 10   | 17.2 |
|                    |                                                                                                                         | 2 Ruido, temperatura, iluminación  | 15   | 25.9 |
|                    |                                                                                                                         | 3 Inseguridad del entorno          | 0    | 0    |
|                    |                                                                                                                         | 4 Espacios de trabajos inadecuados | 5    | 8.6  |
|                    |                                                                                                                         | 5 Todos                            | 28   | 48.3 |
| 4                  | Usted fue asignado a la unidad de emergencia con su consentimiento                                                      | 1 SI                               | 0    | 0    |
|                    |                                                                                                                         | 2 NO                               | 58   | 100  |
| 5                  | Considera usted que la unidad de emergencia es estresante                                                               | 1 SI                               | 52   | 89.7 |
|                    |                                                                                                                         | 2 NO                               | 6    | 10.3 |
| 6                  | Le programan sus horas mensuales establecidas                                                                           | 1 SI                               | 0    | 0    |
|                    |                                                                                                                         | 2 NO                               | 43   | 74.1 |
|                    |                                                                                                                         | 3 A veces                          | 15   | 25.9 |
| 7                  | Considera usted que el inmobiliario, equipo y materiales de trabajo son adecuados para el desarrollo de sus actividades | 1 SI                               | 7    | 12.1 |
|                    |                                                                                                                         | 2 NO                               | 28   | 48.3 |
|                    |                                                                                                                         | 3 A veces                          | 23   | 39.6 |

### Cuadro de consolidación de los datos

| N°                    | Pregunta                                                                                                 | Alternativas |                                                                             |      |      | Fr  | %    |
|-----------------------|----------------------------------------------------------------------------------------------------------|--------------|-----------------------------------------------------------------------------|------|------|-----|------|
|                       |                                                                                                          | MB           | B                                                                           | R    | M    |     |      |
| 8                     | Cómo considera la comunicación con el personal de enfermería                                             | 1            | 2                                                                           | 3    | 4    | 58  | 100  |
|                       |                                                                                                          | 5            | 30                                                                          | 10   | 13   |     |      |
|                       | Supervisora/o                                                                                            | 8.6          | 51.7                                                                        | 17.2 | 22.5 | 58  | 100  |
|                       | Jefa de la unidad                                                                                        | 10           | 25                                                                          | 8    | 15   |     |      |
|                       | Compañeras/os                                                                                            | 17.2         | 43.1                                                                        | 13.8 | 25.9 | 58  | 100  |
| 38                    |                                                                                                          | 15           | 5                                                                           | 0    |      |     |      |
|                       |                                                                                                          | 65.5         | 25.9                                                                        | 8.6  | 0    |     |      |
| 9                     | Cómo considera la comunicación con el personal medico                                                    | 1            | 2                                                                           | 3    | 4    | 58  | 100  |
|                       |                                                                                                          | MB           | B                                                                           | R    | M    |     |      |
|                       | Médicos Jefes                                                                                            | 0            | 8                                                                           | 20   | 30   | 58  | 100  |
|                       |                                                                                                          | 0            | 13.8                                                                        | 34.5 | 51.7 |     |      |
|                       | Médico/a Staff                                                                                           | 0            | 10                                                                          | 25   | 23   | 58  | 100  |
|                       | 0                                                                                                        | 17.2         | 43.1                                                                        | 39.7 |      |     |      |
| Médicos/as Residentes | 10                                                                                                       | 12           | 25                                                                          | 11   | 58   | 100 |      |
|                       | 17.2                                                                                                     | 20.7         | 43.1                                                                        | 19   |      |     |      |
| Médicos/as Internos   | 20                                                                                                       | 15           | 20                                                                          | 3    | 58   | 100 |      |
|                       | 34.5                                                                                                     | 25.8         | 34.5                                                                        | 5.2  |      |     |      |
| 10                    | Selecciones la alterativa que considere que interfieren con las actividades que realiza durante el turno | 1            | Falta de personal                                                           |      |      | 8   | 13.9 |
|                       |                                                                                                          | 2            | No tener suficiente tiempo para realizar sus tareas                         |      |      | 0   | 0    |
|                       |                                                                                                          | 3            | La ambigüedad del rol                                                       |      |      | 0   | 0    |
|                       |                                                                                                          | 4            | No hablar de los problemas de la unidad con los compañeras/os               |      |      | 10  | 17.2 |
|                       |                                                                                                          | 5            | Falta de material e insumo                                                  |      |      | 10  | 17.2 |
|                       |                                                                                                          | 6            | Exceso de demanda de pacientes                                              |      |      | 0   | 0    |
|                       |                                                                                                          | 7            | Todas                                                                       |      |      | 30  | 51.7 |
| 11                    | Selecciones la alternativa que considera que le genera estrés                                            | 1            | Falta de comunicación y cooperación                                         |      |      | 7   | 12   |
|                       |                                                                                                          | 2            | Estructura física de la unidad e Identidad Institucional                    |      |      | 5   | 8.6  |
|                       |                                                                                                          | 3            | Falta de Liderazgo, motivación e innovación por jefas y personal            |      |      | 5   | 8.6  |
|                       |                                                                                                          | 4            | Remuneración inadecuada, Falta de Recompensa y reconocimiento en su trabajo |      |      | 9   | 15.5 |
|                       |                                                                                                          | 5            | Inadecuada toma de decisiones                                               |      |      | 0   | 0    |
|                       |                                                                                                          | 6            | Todas                                                                       |      |      | 32  | 55.2 |
| 12                    | Considera que su trabajo altera su ánimo, salud y horas de sueño                                         | 1            | Siempre                                                                     |      |      | 18  | 31   |
|                       |                                                                                                          | 2            | Casi siempre                                                                |      |      | 20  | 34.5 |
|                       |                                                                                                          | 3            | A veces                                                                     |      |      | 20  | 34.5 |
|                       |                                                                                                          | 4            | Nunca                                                                       |      |      | 0   | 0    |
| 13                    | Selecciones cuáles de las siguientes Patologías padece                                                   | 1            | Insomnio, Ansiedad                                                          |      |      | 0   | 0    |
|                       |                                                                                                          | 2            | Hipertensión                                                                |      |      | 0   | 0    |
|                       |                                                                                                          | 3            | Diabetes                                                                    |      |      | 0   | 0    |
|                       |                                                                                                          | 4            | Lumbalgia                                                                   |      |      | 20  | 34.6 |
|                       |                                                                                                          | 5            | Colon Irritable, Diarreas, Estreñimiento                                    |      |      | 5   | 8.6  |
|                       |                                                                                                          | 6            | Cefalea                                                                     |      |      | 10  | 17.2 |
|                       |                                                                                                          | 7            | Espasmos cervicales                                                         |      |      | 8   | 13.8 |
|                       |                                                                                                          | 8            | Reacciones alérgicas                                                        |      |      | 5   | 8.6  |
|                       |                                                                                                          | 9            | Fibromialgias                                                               |      |      | 10  | 17.2 |
|                       |                                                                                                          | 10           | Depresión                                                                   |      |      | 0   | 0    |

### Cuadro de consolidación de los datos

| N° | Pregunta                                                                                                                        | Alternativas | Fr                                                             | %  |      |
|----|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|--------------|----------------------------------------------------------------|----|------|
| 14 | Cuáles son la causa más frecuente que se incapacite                                                                             | 1            | Insomnio y ansiedad                                            | 0  | 0    |
|    |                                                                                                                                 | 2            | Hipertensión                                                   | 0  | 0    |
|    |                                                                                                                                 | 3            | Diabetes                                                       | 0  | 0    |
|    |                                                                                                                                 | 4            | Lumbalgia                                                      | 20 | 34.6 |
|    |                                                                                                                                 | 5            | Colon Irritable , Diarreas, Estreñimiento                      | 10 | 17.2 |
|    |                                                                                                                                 | 6            | Cefalea                                                        | 5  | 8.6  |
|    |                                                                                                                                 | 7            | Espasmos cervicales                                            | 0  | 0    |
|    |                                                                                                                                 | 8            | Reacciones alérgicas                                           | 5  | 8.6  |
|    |                                                                                                                                 | 9            | Fibromialgias                                                  | 0  | 0    |
|    |                                                                                                                                 | 10           | Depresión                                                      | 0  | 0    |
| 15 | Por causa de mi trabajo me siento agotado                                                                                       | 1            | Siempre                                                        | 20 | 34.5 |
|    |                                                                                                                                 | 2            | Casi siempre                                                   | 20 | 34.5 |
|    |                                                                                                                                 | 3            | A veces                                                        | 18 | 31   |
|    |                                                                                                                                 | 4            | Nunca                                                          | 0  | 0    |
| 16 | Dentro de su trabajo tiene la oportunidad por igual de:                                                                         | 1            | Reconocimiento por su trabajo y Ser promovido profesionalmente | 5  | 8.6  |
|    |                                                                                                                                 | 2            | Capacitaciones internas y externas                             | 13 | 22.4 |
|    |                                                                                                                                 | 3            | Oportunidad para estudiar                                      | 15 | 25.9 |
|    |                                                                                                                                 | 4            | Ninguno de las anteriores                                      | 25 | 43.1 |
| 17 | Realiza usted doble jornada laboral                                                                                             | 1            | SI                                                             | 10 | 17.2 |
|    |                                                                                                                                 | 2            | NO                                                             | 48 | 82.8 |
| 18 | Considera usted que la doble jornada laboral interfiere con las actividades de la unidad                                        | 1            | SI                                                             | 0  | 0    |
|    |                                                                                                                                 | 2            | NO                                                             | 58 | 100  |
| 19 | Al terminar su jornada laboral y llega a su casa realiza actividades domésticas                                                 | 1            | SI                                                             | 40 | 69   |
|    |                                                                                                                                 | 2            | NO                                                             | 18 | 31   |
| 20 | Se siente en algún momento atrapado por su trabajo                                                                              | 1            | Siempre                                                        | 20 | 34.5 |
|    |                                                                                                                                 | 2            | Casi siempre                                                   | 25 | 43.1 |
|    |                                                                                                                                 | 3            | A veces                                                        | 13 | 22.4 |
|    |                                                                                                                                 | 4            | Nunca                                                          | 0  | 0    |
| 21 | Cree que ha sido afectada/o por experiencias traumáticas de aquellos a quien ha ayudado                                         | 1            | SI                                                             | 45 | 77.6 |
|    |                                                                                                                                 | 2            | NO                                                             | 13 | 22.4 |
| 22 | Cree que puede hacer cambiar las cosas a través de su trabajo                                                                   | 1            | SI                                                             | 10 | 17.2 |
|    |                                                                                                                                 | 2            | NO                                                             | 48 | 82.8 |
| 23 | Se considera un profesional feliz                                                                                               | 1            | Siempre                                                        | 8  | 13.8 |
|    |                                                                                                                                 | 2            | Casi siempre                                                   | 30 | 51.7 |
|    |                                                                                                                                 | 3            | A veces                                                        | 20 | 34.5 |
|    |                                                                                                                                 | 4            | Nunca                                                          | 0  | 0    |
| 24 | Le satisface el trabajo que realiza en la unidad                                                                                | 1            | SI                                                             | 20 | 34.5 |
|    |                                                                                                                                 | 2            | NO                                                             | 18 | 31   |
|    |                                                                                                                                 | 3            | A veces                                                        | 20 | 34.5 |
| 25 | Cuáles de las siguientes alternativas realiza usted para el afrontamiento de los estresores laborales y su satisfacción laboral | 1            | Recreación grupal                                              | 15 | 25.9 |
|    |                                                                                                                                 | 2            | Grupos de auto ayuda                                           | 0  | 0    |
|    |                                                                                                                                 | 3            | Grupos de salud mental                                         | 0  | 0    |
|    |                                                                                                                                 | 4            | Manejo del estrés                                              | 5  | 8.6  |
|    |                                                                                                                                 | 5            | Otros                                                          | 0  | 0    |
|    |                                                                                                                                 | 6            | Ninguno                                                        | 38 | 65.5 |



**UNIVERSIDAD DE EL SALVADOR  
FACULTAD DE MEDICINA  
MAESTRIA EN SALUD PÚBLICA**



**Estresores Laborales Percibidos por el Personal de Enfermería que Labora en la Unidad de Emergencia del Hospital Nacional Rosales.**

**OBJETIVO:** obtener información sobre los estresores laborales que percibe el personal de enfermería y cómo influye en su salud física y mental.

**ASPECTOS GENERALES:** Fecha: \_\_/\_\_/\_\_ Edad: \_\_ años Peso: \_\_ Estatura: \_\_

- **Municipio de Residencia:**\_\_\_\_\_ **Viaja todo los días 1-Si  2- No**
- **SEXO:** 1- Mujer  2- Hombre
- **Estado Civil:** 1-Sotera/o  2-Casada/o  3-Divorciada/o Separada/o  4-Unión Libre
- **Grado Académico:** 1- Licenciada/o en enfermería  2- Enfermera/o General   
3- Auxiliar de enfermería
- **Antigüedad laboral:** 1- Tiempo de trabajo en el Hospital: \_\_\_\_\_ años 2- Servicio anterior: \_\_\_\_\_ 3- Tiempo en el Servicio actual: \_\_\_\_\_ años
- **Tipo de contrato:** 1- Ley de Salario  2- Servicio Profesional  3- FOSALUD   
4- Interina/o  5- GOES
- **En que turnos trabaja Generalmente:** 1- Turnos rotativos  2- Solo de Día   
3- Solo de Noche  4- Solo Turnos de 24 horas  5- Otros \_\_\_\_\_

**INDICACIONES:**

- ✓ El cuestionario es anónimo y confidencial.
- ✓ Es importante responder de manera franca y honesta.
- ✓ Enfoque su atención en los sucesos habituales de la unidad.
- ✓ Leer los planteamientos cuidadosamente ya que algunas tienen varias opciones de selección.
- ✓ Debe de firmar el consentimiento informado si está de acuerdo en participar.
- ✓ Marque con un (X) la casilla correspondiente a la o las respuesta de las alternativas seleccionadas.
- ✓ Complete con letra legible los planteamientos abiertos.
- ✓ Si tienen alguna duda durante el llenado del instrumento la persona responsable de la investigación responderá sus dudas.
- ✓ Si en algún momento usted requiere que se le brinden los resultados del diagnóstico se le dará una copia de los mismos.

**¡Muchas gracias por su colaboración!**

### Estructura

1. ¿Considera usted que la unidad de emergencia es estresante?  
1- Si  2- No
2. Considera usted que el espacio físico de la unidad es suficiente y adecuado  
1- Si  2- No
3. Seleccione cuales de los siguientes aspectos de las instalaciones físicas interfiere en su trabajo

| Alternativa |                                  |
|-------------|----------------------------------|
| 1           | Higiene                          |
| 2           | Ruido, temperatura, iluminación  |
| 3           | Inseguridad del entorno          |
| 4           | Espacios de trabajos inadecuados |
| 5           | Todos                            |

### Estresores Laborales

4. Usted fue asignado a la unidad de emergencia con su consentimiento  
1- Si  2- No
5. Considera usted que la unidad de emergencia es estresante  
1- Si  2- No
6. Le programan sus horas mensuales establecidas  
1- Si  2- No  3- A veces
7. Considera usted que el inmobiliario, equipo y materiales de trabajo son adecuados para el desarrollo de sus actividades  
1- Si  2- No  3- A veces
8. ¿Cómo considera la comunicación con el personal de enfermería?

|                       | Muy Buena | Buena | Regular | Mala |
|-----------------------|-----------|-------|---------|------|
|                       | 1         | 2     | 3       | 4    |
| Jefa del departamento |           |       |         |      |
| Supervisora/o         |           |       |         |      |
| Jefa de la unidad     |           |       |         |      |
| Compañeras/os         |           |       |         |      |
| Personal Médico       |           |       |         |      |
| Médicos Jefes         |           |       |         |      |
| Médico/a Staff        |           |       |         |      |
| Médicos/as Residentes |           |       |         |      |
| Médicos/as Internos   |           |       |         |      |

9. Selecciones las alterativas que considere que interfieren con las actividades que realiza durante el turno:

|   |                                                                |  |
|---|----------------------------------------------------------------|--|
| 1 | Falta de personal                                              |  |
| 2 | No saber el manejo y funcionamiento del equipo                 |  |
| 3 | No tener suficiente tiempo para realizar sus tareas            |  |
| 4 | Dificultad para trabajar con uno o varios de sus compañeras/os |  |
| 5 | No hablar de los problemas de la unidad con los compañeras/os  |  |
| 6 | Falta de material e insumo                                     |  |
| 7 | Exceso de demanda de pacientes                                 |  |
| 8 | Todas                                                          |  |

10. Selecciones las alternativas que considera que le generan estrés:

|   |                                                      |  |
|---|------------------------------------------------------|--|
| 1 | Falta de comunicación y cooperación                  |  |
| 2 | Estructura física de la unidad                       |  |
| 3 | Identidad Institucional                              |  |
| 4 | Falta Innovación                                     |  |
| 5 | Falta de Liderazgo y motivación por jefas y personal |  |
| 6 | Falta de Recompensa y reconocimiento en su trabajo   |  |
| 7 | Remuneración inadecuada                              |  |
| 8 | Inadecuada toma de decisiones                        |  |
| 9 | Todas                                                |  |

11. Considera que su trabajo altera su ánimo, salud y horas de sueño

1- Siempre  2- Casi siempre  3- A veces  4- Nunca

12. Selecciones cuáles de las siguientes Patologías padece:

|   |                                          |  |    |                      |  |
|---|------------------------------------------|--|----|----------------------|--|
| 1 | Insomnio Ansiedad                        |  | 6  | Cefalea              |  |
| 2 | Hipertensión                             |  | 7  | Espasmos cervicales  |  |
| 3 | Diabetes                                 |  | 8  | Reacciones alérgicas |  |
| 4 | Lumbalgia                                |  | 9  | Fibromialgias        |  |
| 5 | Colon Irritable, Diarreas, Estreñimiento |  | 10 | Depresión            |  |

13. ¿Cuáles son la causa más frecuente que se incapacite?

|   |                                          |  |    |                      |  |
|---|------------------------------------------|--|----|----------------------|--|
| 1 | Insomnio y ansiedad                      |  | 7  | Espasmos cervicales  |  |
| 2 | Hipertensión                             |  | 8  | Reacciones alérgicas |  |
| 3 | Diabetes                                 |  | 9  | Fibromialgias        |  |
| 4 | Lumbalgia                                |  | 10 | Depresión            |  |
| 5 | Colon Irritable, Diarreas, Estreñimiento |  | 11 | Gripe                |  |
| 6 | Cefalea                                  |  | 12 | Otros                |  |

14. Por causa de mi trabajo me siento agotado:

1-Siempre  2-Casi siempre  3-A veces  4-Nunca

15. Dentro de su trabajo tiene la oportunidad por igual de:

|   |                                                            |  |
|---|------------------------------------------------------------|--|
| 1 | Oportunidad para estudiar y Ser promovido profesionalmente |  |
| 2 | Capacitaciones internas y externas                         |  |
| 3 | Reconocimiento por su trabajo                              |  |
| 4 | Ninguno de las anteriores                                  |  |

16. Realiza usted doble jornada laboral:

1- Si  2- No

17. Considera usted que la doble jornada laboral interfiere con las actividades de la unidad:

1- Si  2- No

18. Al terminar su jornada laboral y llega a su casa realiza actividades domésticas:

1- Si  2- No

19. Se siente en algún momento atrapado por su trabajo:

1-Siempre  2-Casi siempre  3-A veces  4-Nunca



**CONSENTIMIENTO INFORMADO**

Yo: \_\_\_\_\_ con N° DUI: \_\_\_\_\_ hago constar que he recibido de la parte investigadora información sobre la realización de un diagnostico situacional de la Unidad de Emergencia del Hospital Nacional Rosales con el objetivo de identificar la condición actual de unidad, por lo que se me ha explicado que no recibiré ningún beneficio económico, ni laboral por participar, ni tendré compromisos posteriores, por lo que mi participación es totalmente voluntaria, además se me ha informado que la información será manipulada solo por el grupo de investigación al finalizar el proceso de análisis se realizara la destrucción de la información de los instrumentos .

Y si en algún momento solicita los datos de la investigación se le facilitaran o se les dará una copia del documento final.

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