



Universidad Nacional de San Juan

EUcs
ESCUELA UNIVERSITARIA
DE CIENCIAS DE LA SALUD



1985-2025
Aniversario del Consejo
Interuniversitario Nacional

UNIVERSIDAD NACIONAL DE SAN JUAN
ESCUELA UNIVERSITARIA DE CIENCIAS DE LA SALUD.
CARRERA DE LICENCIATURA EN ENFERMERÍA
SEDE JÁCHAL

TRABAJO FINAL
FACTORES DE RIESGO PSICOSOCIAL, IMPLICANCIAS EN LA SALUD
FÍSICA Y PSICOLÓGICA Y SU RELACIÓN CON EL ESTRÉS LABORAL EN LOS
PROFESIONALES DE ENFERMERÍA DEL HOSPITAL SAN ROQUE DE JÁCHAL.

AUTORA: RENATA A. LEGUIZA
DIRECTOR: DOMINGO J. PEREIRA
JÁCHAL, SAN JUAN 2025.



Universidad Nacional de San Juan

EUcs
ESCUELA UNIVERSITARIA
DE CIENCIAS DE LA SALUD



1985-2025
Aniversario del Consejo
Interuniversitario Nacional

Agradecimientos

El presente trabajo final de la Licenciatura en Enfermería no hubiera sido posible sin la confianza y fe en DIOS.

Sin la paciencia y comprensión de mis hijos Sayra, Santino y Gael durante el tiempo que tomo el desarrollo de este trabajo.

Sin el apoyo de Nelson, mi compañero de vida, que me incentiva a superarme día a día.

El apoyo y acompañamiento de mi madre.

Este trabajo es dedicado especialmente a mi padre, que, desde el cielo, me guía e ilumina en cada paso que doy.

El acompañamiento y motivación de mi amiga Gimena L que estuvo presente en el transcurso de este trabajo.

A mi asesor por el tiempo y predisposición dedicado a encaminar este trabajo.



Universidad Nacional de San Juan

EUCS
ESCUELA UNIVERSITARIA
DE CIENCIAS DE LA SALUD



1985-2025
Aniversario del Consejo
Interuniversitario Nacional

Índice

Introducción	6
Justificación	10
Hipótesis	11
Formulación del Problema de Investigación.....	11
Datos Antecedentes.....	13
Objetivos.....	19
Objetivo General	19
Objetivos Específicos.....	19
Marco Teórico.....	21
Capítulo N° I.....	21
Factores de Riesgo Psicosociales	21
Definición de Factores de Riesgo Psicosociales	21
Determinantes de los Factores de Riesgo Psicosocial.....	25
Características de los Factores de Riesgo Psicosociales	25
Modelos Teóricos para el Análisis de los Factores de Riesgo Psicosocial	28
El Modelo Demanda-Control (Demand Control Model) (Karasek, 1979; Karasek y Theorell, 1990; Johnson y Johansson, 1991)	28
El Modelo del Desequilibrio Esfuerzo-Recompensa (Effort-Reward Imbalance model) (Siegrist, 1996, 1998)	29
Los Riesgos en el Trabajo	30
Factores de Riesgo Derivados de la Organización del Trabajo	32
Consecuencias de Factores de Riesgos Psicosociales	34
Estrés Laboral	34
Violencia Laboral	35
Acoso Laboral.....	35
Acoso Sexual	36
Inseguridad Contractual.....	36
El Burnout o Desgaste Profesional.....	37



Universidad Nacional de San Juan

EUCS
ESCUELA UNIVERSITARIA
DE CIENCIAS DE LA SALUD



1985-2025
Aniversario del Consejo
Interuniversitario Nacional

Conflicto Trabajo – Familia.....	38
El Control de la Emociones.....	39
Trabajo Emocional	39
Patologías y Traumas Provocados por la Exposición a Factores de Riesgo Psicosociales.....	40
Impactos Directos sobre el Cuerpo Humano.....	40
Patologías Psíquicas de Origen Laboral	42
Factores Psicosociales que Afectan al Personal de Enfermería.....	45
Capítulo 2.....	49
Estrés Laboral	49
Definición de Estrés	49
Definición de Estrés Laboral.....	49
Teorías Explicativas de Estrés Laboral	50
Teorías Basadas en la Respuesta	50
Teorías Basadas en el Estímulo.....	52
Teorías Interaccionales	52
Estresores Laborales.....	54
Estresores Extraorganizacionales.....	55
Estresores Intraorganizacionales	55
Estresores Organizacionales	57
Fuentes de Estrés Asistencial	58
Fuentes de Estrés Organizacionales	58
Fuentes de Estrés Extraorganizacionales.....	59
Tipos de Estrés Laboral.....	62
Consecuencias del Estrés Laboral	65
Diseño Metodológico.....	68
Tipo de Estudio:	68
Área de Estudio:	69
Población y Muestra.....	69
Unidad de Análisis	69



Universidad Nacional de San Juan

EUcs
ESCUELA UNIVERSITARIA
DE CIENCIAS DE LA SALUD



1985-2025
Aniversario del Consejo
Interuniversitario Nacional

Criterios de Inclusión	69
Criterios de Exclusión	70
Métodos e Instrumentos de Recolección de Datos.....	70
Variables.....	72
Tabla 1. Operacionalización de Variables	72
Consideraciones Éticas	91
El consentimiento informado en una investigación	93
Bibliografía.....	94
ANEXOS	99
Anexo I.....	100
Consentimiento Informado.....	100
Anexo II.....	101
Cuestionario de Evaluación de Riesgos Psicosociales en el Trabajo	101
COPSOQ – ISTAS 21 (Versión Breve)	101
Anexo III	105
Escala de Estrés en Enfermería	105



Universidad Nacional de San Juan

EUCS
ESCUELA UNIVERSITARIA
DE CIENCIAS DE LA SALUD



1985-2025
Aniversario del Consejo
Interuniversitario Nacional

Introducción

Todas las profesiones y actividades laborales generan algún grado de estrés, aunque el trabajo vinculado con la atención de la salud se caracteriza por algunos estresores únicos, que son el resultado de una actitud de intensa dedicación al cuidado de la vida de los demás. El compromiso por la vida, las relaciones empático-afectivas con el enfermo y su entorno familiar y las características propias de las instituciones sanitarias colocan a los trabajadores de la salud en una situación de riesgo a raíz del profundo agotamiento emocional que genera aislamiento, depresión, negación de las dificultades, auto-prescripción de psicofármacos y una alarmante adicción al alcohol tanto en mujeres como en varones.

La exposición constante a estas dificultades y la imposibilidad real de modificarlas configuran un estado de situación que los sobrepasa, quedando reducida su capacidad de adaptación. El estrés asistencial es un factor de riesgo que genera insatisfacción laboral, reacciones de frustración, ausentismo, tendencia a abandonar el trabajo y numerosas respuestas psicosomáticas; traduciéndose a nivel organizacional, en un deterioro paulatino de la calidad laboral y a nivel individual, en una disminución de la autoeficacia y un creciente malestar subjetivo que puede transferirse a otras áreas de la vida de una persona, tales como sus vínculos sociales o su vida familiar. Paris (2015).

Actualmente factores como la globalización, la competitividad en el mercado, las diferentes formas de contratación laboral, el aumento de la productividad y la inseguridad en el puesto de trabajo han llevado a un deterioro de las condiciones laborales. Estos aspectos han incidido principalmente en los trabajadores de la salud quienes tienen que realizar tareas de



Universidad Nacional de San Juan

EUCS
ESCUELA UNIVERSITARIA
DE CIENCIAS DE LA SALUD



1985-2025
Aniversario del Consejo
Interuniversitario Nacional

mayor riesgo, con horarios más extensos y con una alta carga laboral que los hace más susceptibles al aumento de los niveles de estrés y ansiedad. (Orozco Vásquez 2019)

Estas condiciones de trabajo descritas han generado la aparición de diversos peligros para la salud, entre ellos los denominados factores de riesgo psicosociales.

La Organización Internacional del Trabajo (OIT, 1986) ha definido los riesgos psicosociales como las interacciones entre el contenido, la gestión y la organización del trabajo y otras condiciones ambientales y organizativas, por un lado, y las competencias y necesidades de los trabajadores, por otro, en ese sentido, se refiere a las interacciones que se ha demostrado ejercen una influencia negativa en la salud de los trabajadores a través de sus percepciones y experiencias. (OIT, 1986)

Los factores psicosociales como condiciones potenciales de producir daño son situaciones presentes en el ámbito laboral, relacionados con la organización del trabajo, el tipo de puesto, la realización de la tarea e, incluso, con el entorno que afectan el desarrollo del trabajo y la salud de las personas trabajadoras y la probabilidad de que estas condiciones generen en el trabajador una alteración en la salud, es lo que se denomina riesgo psicosocial.

De acuerdo, con la Tercera Encuesta Europea sobre las Condiciones de Trabajo, el 60% de los trabajadores europeos consideran que el trabajo afecta su salud. Los trastornos con mayor prevalencia son: el estrés, la fatiga crónica y los trastornos músculos esqueléticos. Del 28 al 30% de la población encuestada, considera padecer estrés, y el 23% fatiga crónica. Con respecto a los trastornos músculo esqueléticos, el 33% de los europeos encuestados padecen dolor de espalda, y el 23% dolores de cuello y hombro. Por lo tanto, el estrés relacionado con el trabajo aparece



Universidad Nacional de San Juan

EUCS
ESCUELA UNIVERSITARIA
DE CIENCIAS DE LA SALUD



1985-2025
Aniversario del Consejo
Interuniversitario Nacional

como el segundo trastorno más importante que afecta la salud de los trabajadores. (Moreno 2004)

Existen varios estudios longitudinales y sistemáticos que han demostrado que el estrés en el trabajo está vinculado con enfermedades cardíacas, depresión y trastornos musculoesqueléticos, así como existen evidencias determinantes de que altas exigencias en el trabajo, bajo control y desequilibrio esfuerzo-recompensa son factores de riesgos para los problemas de salud física y mental y que esto provoca un incremento en el gasto público y mayores costes de sanidad. (INNSST 2018)

Los riesgos psicosociales están estrechamente vinculados con el estrés relacionado con el trabajo. El estrés laboral es la respuesta de las personas ante unas demandas y unas presiones en el trabajo que no se corresponden con sus conocimientos y habilidades y que ponen en peligro su capacidad de resistencia. (INNSST 2018)

En América Latina, los porcentajes de estrés laboral se incrementan año a año. Argentina es uno de los países más afectados; el 65% de los trabajadores en Capital Federal admitieron que sufren estrés laboral en su actividad laboral y un 18% en el interior del país. (Vásquez Mendoza et al 2020)

El presente trabajo de investigación se desarrollará en el servicio de Urgencia del hospital San Roque de Jáchal ya que este servicio es considerado, de acuerdo con varias investigaciones, como un ámbito especialmente generador de estrés laboral. Los profesionales sanitarios que desempeñan sus funciones en este servicio están expuestos a diferentes factores de riesgo psicosocial como la escasez de personal, sobrecarga laboral, trabajo a turnos, falta de



Universidad Nacional de San Juan

EUCS
ESCUELA UNIVERSITARIA
DE CIENCIAS DE LA SALUD



1985-2025
Aniversario del Consejo
Interuniversitario Nacional

especificidad de funciones y tareas, falta de autonomía y autoridad en el trabajo o elevada presión asistencial que afecta a su salud física y emocional.

El rol de enfermería en las áreas de emergencia y urgencia desempeña una función vital y fundamental ya que se sitúan en la primera línea de atención de la salud, de manera que, los profesionales de enfermería que trabajan en estos entornos enfrentan una serie de desafíos únicos y demandantes que requieren una combinación de habilidades clínicas, capacidad para tomar decisiones rápidas y un enfoque centrado en el paciente, destacando su contribución en la evaluación y estabilización de pacientes, la coordinación del equipo de atención, la administración de cuidados especializados y el apoyo emocional a los pacientes y sus familias. Alcázar (2023)

El consejo Internacional de Enfermería (CIE) cree que todas las enfermeras tienen derecho a trabajar en un entorno saludable y seguro sin riesgo de lesiones o enfermedades derivadas de su trabajo. La salud laboral abarca la anticipación, el reconocimiento, la evaluación y el control de peligros que se producen en el lugar de trabajo o que se derivan de él y que pueden perjudicar la salud y el bienestar de los trabajadores teniendo en cuenta su posible repercusión en las comunidades circundantes y el entorno en general. Se considera que el entorno laboral de los trabajadores sanitarios es uno de los más peligrosos y en él las enfermeras a menudo se ven expuestas a peligros para la salud.



Universidad Nacional de San Juan

EUCS
ESCUELA UNIVERSITARIA
DE CIENCIAS DE LA SALUD



1985-2025
Aniversario del Consejo
Interuniversitario Nacional

Justificación

Según el Consejo Internacional de Enfermería (CIE), considera que el entorno laboral de los trabajadores sanitarios es uno de los más peligrosos y en él las enfermeras a menudo se ven expuestas a peligros para la salud. La profesión de enfermería, según diversas investigaciones científicas, es considerada una de las más estresantes especialmente cuando se trabaja en unidades críticas como el servicio de Urgencia, en donde se presenta mayor carga y ritmo de trabajo por la alta demanda de atención asistencial que recibe. El personal de enfermería que trabaja con pacientes críticos se ven expuestos a innumerables factores que pueden afectar su integridad física y mental.

Durante las prácticas realizadas en el transcurso de la carrera pudimos observar como los enfermeros están expuestos a altas demandas y riesgos cuya exposición puede generar padecimientos a nivel físico provocando alteraciones musculoesqueléticas, cardiovasculares y psicológicas; y también impactar sobre la calidad de atención que se brinda hacia los pacientes y familia. Por todo lo expuesto anteriormente, el propósito de éste trabajo es poder identificar cuáles son los factores psicosociales que influyen en el desempeño laboral del plantel de enfermería del servicio de Urgencia, conocer las causas y consecuencias en la salud física, mental, emocional y su relación con el desarrollo del estrés laboral permitiendo visibilizar de qué manera las condiciones producto de la organización del trabajo, el contexto laboral y las relaciones interpersonales pueden dañar la salud de los profesionales de enfermería ya que muchas veces estos factores psicosociales, son invisibilidades y naturalizados por los propios trabajadores, pero poseen gran capacidad para generar daños en la salud.



Universidad Nacional de San Juan

EUCS
ESCUELA UNIVERSITARIA
DE CIENCIAS DE LA SALUD



1985-2025
Aniversario del Consejo
Interuniversitario Nacional

La relevancia social de este estudio surge de la importancia de poder ofrecer a directivos, supervisores, jefes herramientas útiles que les permitan conocer los factores que afectan el desempeño profesional para que posteriormente puedan generar intervenciones que contribuyan a prevenir o mitigar la exposición a factores de riesgo psicosociales y de estrés laboral, y propiciar entornos laborales más sanos, armoniosos y mejorar la calidad de la atención que se brinde a los pacientes.

Hipótesis

Los enfermeros del servicio de urgencia están expuestos a mayores riesgos psicosociales que los demás servicios, esto se originan por las altas exigencias físicas y psicológicas, la falta de autonomía para tomar decisiones sobre sus tareas dentro del servicio, por conflictos de rol-relaciones con sus pares, médicos y con familiares de los pacientes y falta de inespecificidad de sus funciones. Todas estas condiciones aumentan el estrés laboral entre sus miembros.

Formulación del Problema de Investigación

Los enfermeros que trabajan en el servicio de urgencia se encuentran expuestos a situaciones de exigencia física, mental y emocional debido a la carga y ritmo de trabajo ya que muchas veces se atiende situaciones de gravedad en donde se compromete la vida del paciente.

El hospital San Roque de Jáchal pertenece a un nivel II, con categoría 3 (mediano riesgo). Cuenta con un área de influencia que abarca los departamentos limítrofes tales como Iglesia, Guandacol y Valle Fértil por lo tanto aumentan las demandas de atención y la sobrecarga de sus profesionales sanitarios ya que no sólo brinda atención a los pobladores del departamento sino también de zonas aledañas al mismo.



Universidad Nacional de San Juan

EUCS
ESCUELA UNIVERSITARIA
DE CIENCIAS DE LA SALUD



1985-2025
Aniversario del Consejo
Interuniversitario Nacional

La infraestructura del servicio de Urgencia está conformada por dos consultorios externos donde se brinda atención generalizada, un consultorio de enfermería, la sala de urgencias cuenta con seis box o camillas de urgencias, dos camas de internación abreviada y una cama de traumatología. La totalidad de los recursos humanos que desempeñan sus funciones, en turnos rotativos, dentro de este servicio es de 58 personas conformado por personal de salud (médicos, enfermeros, radiólogos), administrativos (personal de admisión) y personal de seguridad.

El servicio de Urgencia brinda atención sanitaria a toda persona que lo demande sin excluir edades. El plantel de enfermería está compuesto por 18 enfermeros que trabajan con una carga horaria de 36 horas semanales y 144 horas mensuales. Las guardias que realiza este personal son de 12 horas (diurna y nocturna en turnos rotativos), trabajando 3 enfermeros por turno, y en caso de una emergencia extrahospitalaria o el traslado de pacientes hacia centros de mayor complejidad de la ciudad de San Juan, el servicio queda con menos cantidad de enfermeros para brindar servicios de atención a los pacientes que ingresen al servicio, lo que aumenta la sobrecarga de trabajo a sus integrantes.

Las actividades que realiza enfermería durante el turno en consultorio externo comprenden: realizar Triage a los pacientes, administración de medicación mediante colocación de inyectables (IM, SC, EV), curaciones, peso y talla, control de signos vitales, educación y consejería, valoración de pacientes, registro de actividades de enfermería en historia clínica programa ANDES. En sala de urgencia comprende la atención directa de paciente, CSV y monitorización, venoclisis, vía central, administración de medicación, colocación de sondaje vesical, sonda nasogástrica, curación de heridas y suturas, control de glucemia a través de hemoglucotest, consejería, lavaje ocular, oxigenoterapia, Reanimación Cardiopulmonar (RCP),



Universidad Nacional de San Juan

EUCS
ESCUELA UNIVERSITARIA
DE CIENCIAS DE LA SALUD



1985-2025
Aniversario del Consejo
Interuniversitario Nacional

hisopado nasal, inmovilización y vendaje, registros de enfermería, comunicación con pacientes y familiares, preparación y acompañamiento de pacientes en el traslado a centros de mayor complejidad de la capital de San Juan.

A todo lo mencionado, podría sumarse las relaciones interpersonales del enfermero con colegas, médicos, familiares u otros usuarios que pueden resultar favorables o ser potenciales generadores de conflictos, tensión y aumentar el estrés laboral. Todas estas condiciones descritas pueden ser potenciales generadores de estrés laboral y por lo tanto perjudicar la salud de los enfermeros, la institución y también la calidad del servicio que se presta a los pacientes.

Lo expuesto anteriormente, nos lleva a querer conocer la situación laboral de los enfermeros del servicio de Urgencias para lo cual formulamos el siguiente problema:

¿Cuáles son los factores de riesgo psicosociales percibidos por el personal de enfermería y cómo se relacionan con el estrés laboral en el servicio de Urgencia del Hospital San Roque de Jáchal durante el segundo trimestre del año 2024?

Datos Antecedentes

El estudio de los factores psicosociales ha despertado gran interés en la comunidad científica debido a las repercusiones que produce en la salud física y mental de los trabajadores que se encuentran expuestos a una organización de trabajo deficiente.

- En el año 2017 Jiménez et al, realizó un estudio cuantitativo, de tipo descriptivo titulado **“Factores de Riesgo Psicosociales en Auxiliares de Enfermería de un Hospital de la Red Pública en la Ciudad de Bogotá, Colombia”** con el objetivo de evaluar los riesgos psicosociales en los auxiliares de enfermería de un hospital de la red pública de Bogotá,



Universidad Nacional de San Juan

EUCS
ESCUELA UNIVERSITARIA
DE CIENCIAS DE LA SALUD



1985-2025
Aniversario del Consejo
Interuniversitario Nacional

Colombia. Los resultados evidenciaron que las dimensiones más desfavorables para la salud fueron el ritmo de trabajo, 97,6% inseguridad sobre las condiciones de trabajo 66,1% y las exigencias de esconder emociones, 62,5%. Respecto de las dimensiones favorables para la salud, se destaca el sentido de trabajo. 90,8% y las posibilidades de desarrollo, 90,7%

- En el año 2018 Galeano, realizó una investigación interdisciplinaria realizada por la Facultad de Ciencias Económicas (UNLP), con la dirección del Dr. Julio Neffa, titulado: **“Riesgos Psicosociales del Trabajo en una Clínica Privada de Salud Mental”**. El objetivo fue reflejar percepciones y vivencias de los trabajadores sobre su actividad y analizar los riesgos psicosociales presentes en el trabajo en una clínica de salud mental privada, en la localidad de La Plata. La investigación fue con un enfoque de tipo cualicuantitativo realizando 63 encuestas sobre una población total de 77 trabajadores, incluyendo diferentes turnos, categorías y oficios.

En cuanto a los resultados, cuatro dimensiones permiten evaluar las exigencias emocionales en un puesto:

- 1) Estar en relación con el público: el 93,5% de las personas encuestadas estaban en contacto directo con pacientes o familiares.
- 2) Estar en contacto con el sufrimiento: el 84,1% estaba en contacto con personas en situación de angustia. El 51,7% expresaron sentir tensión en sus relaciones con pacientes y familiares.
- 3) Tener que esconder las emociones: el 73% dijo ejercer autocensura sobre su estado emocional. El 60,4% controlaba la expresión de sus ideas ya que se consideraba que estaba



Universidad Nacional de San Juan

EUCS
ESCUELA UNIVERSITARIA
DE CIENCIAS DE LA SALUD



1985-2025
Aniversario del Consejo
Interuniversitario Nacional

en juego el compromiso emocional con los pacientes. También el 38,1% manifestó tensión en las relaciones con sus compañeros.

4) Tener miedo (necesidad de esconderlo o controlarlo): 12,2%

experimentaron la vivencia emocional de sentir miedo de manera ocasional, un 7,9% “casi nunca”.

Con respecto a la percepción que tienen los trabajadores sobre su propia salud, el 19% respondió que creía que su estado de salud era “muy bueno”, el 60,3% “bueno”, el 19% “Regular” y el 1,6% “no sabía. No obstante, al indagar si con el correr del tiempo pensaban que su trabajo podría afectar o modificar su salud, el 34,9% expresó que la actividad de trabajo no ejercía influencia sobre su salud”. El 12,7% consideró que era más bien bueno para su salud, pero el 42,9% afirmó que dicha influencia tendía a ser negativa para su salud, y el 9,5% no sabía.

- En el año 2023 Arriaga et al, realizaron un estudio titulado: **“Evaluación de los Riesgos Psicosociales del Trabajo del Personal de Enfermería/ de una Institución de Salud Mental en Proceso de Adecuación a la LNSM”**. El estudio se desarrolló en una institución privada monovalente de salud mental en proceso de adecuación a la Ley Nacional de Salud Mental N°26.657 y su decreto reglamentario 603/2013. El objetivo del estudio fue identificar los factores de riesgo psicosociales presentes en el trabajo y la medición del grado de exposición a los mismos mediante el CoPsoQ-istas 21. Como resultado de la exposición a factores de riesgo psicosociales se determinó:

a). La cantidad de trabajo se percibe como elevada, un 50% del personal refiere que sus tareas se acumulan, y que por estar distribuidas de forma irregular no disponen del tiempo



Universidad Nacional de San Juan

EUCS
ESCUELA UNIVERSITARIA
DE CIENCIAS DE LA SALUD



1985-2025
Aniversario del Consejo
Interuniversitario Nacional

suficiente para realizarlas. Respecto de la exigencia cuantitativa de trabajo, el 50% del personal se halla en una situación desfavorable, solamente un 20% de enfermería refiere disponer de suficiente tiempo para hacer su trabajo o que éste no se le acumule.

b). Las exigencias cuantitativas del trabajo se relacionan estrechamente con el ritmo de trabajo, la cual tiene que ver específicamente con la intensidad del trabajo. El alto ritmo de trabajo está ligado a las altas exigencias emocionales por la alta demanda de atención por parte de los pacientes y el incremento de situaciones que provocan ansiedad, estrés y mayores tensiones interpersonales.

c). El ritmo de trabajo como un riesgo psicosocial constituye la percepción de la exigencia psicológica referida específicamente a la intensidad del trabajo, se relaciona con la cantidad y el tiempo.

d). Otro factor de riesgo identificado ha sido el de exigencia emocional, el cual está relacionado no sólo con las exigencias de atención sino también con la sensación de estar en constante estado de alerta que hallamos en relación no solamente con el tipo de demanda de atención de los pacientes sino con las exigencias contradictorias que exige el puesto.

e). Finalmente, se destacan como factores psicosociales de riesgo la falta de claridad de rol, lo cual trae aparejado el conflicto debido a que reciben órdenes sin delimitación clara y que muchas veces son contradictorias. Otro factor asociado es la baja influencia sobre la tarea, que conlleva la percepción de falta de autonomía y autoridad para poder tomar decisiones.



Universidad Nacional de San Juan

EUCS
ESCUELA UNIVERSITARIA
DE CIENCIAS DE LA SALUD



1985-2025
Aniversario del Consejo
Interuniversitario Nacional

- g) La mayoría del personal de enfermería psiquiátrica manifestó percibir su tarea como estresante.
- h) Como factor protector y/o moderador del desgaste emocional se ha podido observar la existencia de un equipo de trabajo conformado de tal manera que ayuda a contrarrestar las exigencias antes mencionadas.
- i) Disponer de la información adecuada, suficiente y oportuna para poder realizar de forma correcta el trabajo, también está relacionado con el factor de previsibilidad.
- Benítez Néstor David (2016), realizó un trabajo de investigación titulado **“Factores de Riesgo Psicosocial en el Personal de Enfermería del Hospital Pediátrico Juan Pablo II Corrientes Argentina”** con el objetivo de determinar los principales factores del ambiente laboral que influyen en la salud psíquica y física del personal de enfermería. Se realizó un estudio cuantitativo descriptivo con una muestra de 92 enfermeros/as. El resultado del estudio determinó que en el personal de enfermería predominan factores psicosociales en la dimensión trabajo emocional, control de las emociones, remuneración y recompensa. En la dimensión del trabajo y posibilidad de desarrollo se observó porcentajes bajos.
- Ramírez López Gabriela Alejandra (2018) realizó un trabajo de investigación titulado:” **Factores de Riesgo Psicosociales en el Personal de Enfermería del Servicio de Urgencia de un Hospital de Quito**” con el objetivo analizar la incidencia de los factores de riesgos psicosociales que están presentes en el personal de enfermería del Servicio Emergencias de un hospital público de la Ciudad de Quito. Para ello se llevó a cabo una investigación de tipo cuantitativa, exploratoria, descriptiva. Como resultado se pudo concluir



Universidad Nacional de San Juan

EUCS
ESCUELA UNIVERSITARIA
DE CIENCIAS DE LA SALUD



1985-2025
Aniversario del Consejo
Interuniversitario Nacional

que la incidencia de los riesgos psicosociales está asociada con la presencia de sobrecarga de trabajo en vista de que no existe adecuada asignación del personal de enfermería que labora en el servicio de emergencias; se evidencia un elevado riesgo psicosocial asociado con las demandas psicológicas, la participación/supervisión y desempeño de rol; aspectos que están directamente relacionados con sistemas de gestión de talento humano inadecuados, los cuales imponen mecanismos coercitivos para con el personal de mayor antigüedad. La rotación de personal ha provocado que exista deserción del puesto e el personal nuevo y se presente mayores riesgos psicosociales ya que afecta al clima laboral, carga de trabajo y esto influye en el tipo de atención que se brinda a las personas que asisten a la institución.

- Apaza Quispe Ivonne (2023), realizó un trabajo de investigación titulado **“Riesgos Psicosociales en el Personal de Salud de los Establecimientos 1-4, Red de Salud Puno-2022”** esta investigación fue de tipo cuantitativa, descriptiva realizada con una muestra compuesta por 179 profesionales de salud. El objetivo de la investigación fue determinar el nivel de exposición a riesgos psicosociales en el personal de salud de la Red de salud Puno-Perú. Los resultados obtenidos mostraron que el personal presenta 42.61% de riesgo psicosocial alto, seguido del 40.91% de riesgo medio. Sobre las dimensiones, las tres con riesgo alto son: apoyo social y calidad de liderazgo con 57.38%, compensaciones con 48.86% y exigencias psicológicas con 40.34%.

La revisión bibliografía realizada de trabajos e investigaciones científicas evidenció que las labores que realiza el personal de enfermería, independientemente del servicio donde se desempeñen, terminan provocando una alta exposición a riesgos psicosociales. Estos factores son comunes dentro de la profesión y son originados por características de la organización y



Universidad Nacional de San Juan

EUCS
ESCUELA UNIVERSITARIA
DE CIENCIAS DE LA SALUD



1985-2025
Aniversario del Consejo
Interuniversitario Nacional

contenido de trabajo lo que conlleva a producirle padecimientos de tipo físico, mental y emocional afectando el rendimiento e impidiéndole brindar una atención de calidad a los pacientes.

Con respecto a la contribución en esta investigación, reveló la importancia de este trabajo para poder establecer cuáles son los factores psicosociales que están afectando al personal del servicio de Urgencia del hospital San Roque de Jáchal ya que son condiciones que están presentes en todo tipo de trabajo y con mayor relevancia en entornos complejos como los hospitales.

Objetivos

Objetivo General

- Identificar los factores de riesgos psicosociales percibidos por el personal de enfermería y analizar la relación con el desarrollo de estrés laboral en el servicio de Urgencia del Hospital San Roque de Jáchal, durante el segundo trimestre del año 2024.

Objetivos Específicos

- Caracterizar el personal de enfermería del servicio de Urgencia del hospital San Roque de Jáchal según sexo, edad, antigüedad laboral.
- Identificar los factores de riesgo psicosociales relacionado con las exigencias psicológicas percibidos por el personal de enfermería del servicio de Urgencia del hospital San Roque de Jáchal.



Universidad Nacional de San Juan

EUCS
ESCUELA UNIVERSITARIA
DE CIENCIAS DE LA SALUD



1985-2025
Aniversario del Consejo
Interuniversitario Nacional

- Determinar la presencia de factores de riesgo psicosociales relacionado con la doble presencia percibidos por el personal de enfermería del servicio de Urgencia del hospital San Roque de Jáchal.
- Analizar los factores de riesgo psicosociales relacionados con la organización del trabajo percibidos por el personal de enfermería del servicio de Urgencia del hospital San Roque de Jáchal.
- Establecer los factores de riesgo psicosociales relacionados con las relaciones interpersonales en su lugar de trabajo que son percibidos por el personal de enfermería del servicio de Urgencia del hospital San Roque de Jáchal.
- Determinar los factores de riesgo psicosociales relacionados con la inestabilidad laboral que son percibidos por el personal de enfermería del servicio de Urgencia del hospital San Roque de Jáchal.
- Examinar sobre los factores de riesgo psicosociales relacionados con la confianza que son percibidos por el personal de enfermería del servicio de Urgencia del hospital San Roque de Jáchal.
- Indagar sobre los factores de riesgo psicosociales relacionados con la justicia laboral que son percibidos por el personal de enfermería del servicio de Urgencia del hospital San Roque de Jáchal.
- Medir los niveles de estrés laboral en el personal de enfermería del servicio de Urgencia del hospital San Roque de Jáchal.
- Detectar los estresores de mayor prevalencia que pueden contribuir al desarrollo del estrés laboral en el personal de enfermería del hospital San Roque de Jáchal.



Universidad Nacional de San Juan

EUCS
ESCUELA UNIVERSITARIA
DE CIENCIAS DE LA SALUD



1985-2025
Aniversario del Consejo
Interuniversitario Nacional

Marco Teórico

Capítulo N° I

Factores de Riesgo Psicosociales

Definición de Factores de Riesgo Psicosociales

La OMS define a los factores de riesgos psicosociales como aquellas características de las condiciones del trabajo que afectan a la salud de las personas a través de mecanismos psicológicos y fisiológicos a los que se les llama estrés. Podemos entender mejor la palabra *PSICOSOCIALES* si la descomponemos: *PSICO* porque nos afecta a través de la psique (conjunto de actos y funciones de la mente) y; *SOCIAL* porque su origen es social (determinadas características de la organización del trabajo).

Para Zelaschi (2017), los factores de riesgo psicosocial en el trabajo (FRPS) son aquellos que se originan en la organización del trabajo y en las relaciones interpersonales que allí se desarrollan. La interacción de estos factores de riesgo, bajo ciertas circunstancias de intensidad, frecuencia y duración, pueden impactar negativamente en la salud de los trabajadores.

El comité mixto de la Organización Internacional del Trabajo (OIT) y la Organización Mundial de la Salud (OMS) realizó un informe de trabajo, en su novena reunión en Ginebra 1984, en donde define los factores psicosociales en el trabajo como “las interacciones entre el trabajo, su medioambiente, la satisfacción en el trabajo y las condiciones de su organización, por una parte, y por la otra, las capacidades del trabajador, sus necesidades, su



Universidad Nacional de San Juan

EUCS
ESCUELA UNIVERSITARIA
DE CIENCIAS DE LA SALUD



1985-2025
Aniversario del Consejo
Interuniversitario Nacional

cultura, y su situación personal fuera del trabajo, todo lo cual, través de percepciones y experiencias pueden influir en la salud, en el rendimiento y la satisfacción en el trabajo”(p.3).

Los factores psicosociales laborales son condiciones de trabajo que pueden ser positivas (factores protectores), es decir: facilitan el trabajo, el desarrollo de las competencias profesionales, además generan altos niveles de satisfacción laboral y motivación en los empleados. También ser negativos (factores de riesgo) y representan una fuente de niveles de estrés elevados.

Pueden tener efectos positivos como negativos. Cuando se consideran las posibles alteraciones negativas que pueden generar sobre la salud, se conceptualizan como factores de riesgo psicosociales del trabajo.

El Instituto Nacional de la Seguridad y Salud en el trabajo de España INSST (2018), señala que son los aspectos del diseño y gestión del trabajo, así como los contextos sociales y organizativos, que tienen potencial para causar daños (p. 10).

Neffa (2015), define los factores de riesgo psicosocial en el trabajo como las condiciones que se encuentran presentes en una situación laboral vigente en empresas u organizaciones que se desenvuelven en un contexto histórico, económico y social determinado y esencialmente a la configuración de los factores que incluye el proceso de trabajo (fuerza de trabajo, objetos, medios de trabajo) como factor determinante. Están directamente relacionados con factores condicionantes: los riesgos del medioambiente (agentes físicos, químicos y biológicos, tecnológicos y de seguridad), y las condiciones de trabajo, la duración y configuración del tiempo de trabajo, el sistema de remuneración, las



Universidad Nacional de San Juan

EUCS
ESCUELA UNIVERSITARIA
DE CIENCIAS DE LA SALUD



1985-2025
Aniversario del Consejo
Interuniversitario Nacional

características de los medios de producción y el impacto de las nuevas tecnologías, los servicios sociales y de bienestar ofrecidos por la empresa, la relación salarial y los modos de gestión de fuerza de trabajo, la aplicación de la ergonomía y las posibilidades de participar en la prevención de los riesgos).

Estos factores interactúan y se desarrollan según sean las relaciones sociales en el trabajo (con la jerarquía, los colegas, los subordinados, clientes y usuarios) todo lo cual actuando a través de mecanismos psicológicos y fisiológicos pueden afectar y llegar a dañar tanto la salud física, psíquica y mental del trabajador como el desempeño de su labor en la empresa, impactando sobre la productividad, la calidad de la misma, la competitividad, finalmente repercuten a nivel macroeconómico sobre el sistema de seguridad social incidiendo sobre el gasto público en materia de salud. Se asume un modelo multicausal que implica que diversos factores causales puedan interaccionar en la realidad, de manera que una misma dolencia, daño, enfermedad tiene en la práctica diversas causas y que a su vez, una misma causa puede estar relacionada con diversos efectos (enfermedades o trastornos de la salud concretos). (p. 114)

Moreno Jiménez (2011) señala que son innumerables y pueden provenir de múltiples componentes del trabajo: falta de control en el trabajo, muchas horas de trabajo, intensidad del ritmo de trabajo, horarios cambiantes e imprevisibles, mala comunicación ascendente horizontal y descendente, ambigüedad del rol y otros muchos (p.7).

Orozco Vásquez et al (2019), señala que estos factores son amplios y potenciales generadores de estrés laboral; cuando no se controlan pueden producir efectos negativos en la salud física, mental y social, generando diversas alteraciones en la salud, agotamiento,



Universidad Nacional de San Juan

EUCS
ESCUELA UNIVERSITARIA
DE CIENCIAS DE LA SALUD



1985-2025
Aniversario del Consejo
Interuniversitario Nacional

depresión, Síndrome de Burnout, e incluso la muerte. En el contexto laboral, se consideran la principal causa de ausentismo, disminución de la productividad y aumento de accidentes laborales (p.3)

Según el grupo de estudios en Salud Ambiental y Laboral GESAL (2021), se denominan factores de riesgo psicosociales porque existe suficiente evidencia epidemiológica internacional sobre su incidencia en determinadas patologías (enfermedades del corazón, presión arterial, diabetes), en la generación de lesiones por accidentes de trabajo en interacción con otros factores, en causas generales con mortalidad, en el bienestar y la satisfacción, en la salud mental, en ciertas conductas no saludables, en problemas musculoesqueléticos y en su incidencia directa o indirecta en el ausentismo laboral.

Los factores de riesgo psicosocial son aquellos que generan respuestas de tipo fisiológico, emocional, cognitivo y/o conductual por parte de los trabajadores conocidas como estrés en su intento por adaptarse a las demandas y exigencias laborales, que pueden ser precursoras de enfermedades físicas y mentales bajo ciertas circunstancias de intensidad, frecuencia y duración de la exposición. Sus mecanismos de acción tienen que ver con el desarrollo de la autoestima la autoeficacia y el reconocimiento social, ya que la actividad laboral promueve o dificulta que las personas ejerzan sus habilidades, experimenten control e interaccionen con las demás 'para realizar bien sus tareas, facilitando o dificultando el rendimiento en el trabajo y la satisfacción de sus necesidades de bienestar.



Universidad Nacional de San Juan

EUCS
ESCUELA UNIVERSITARIA
DE CIENCIAS DE LA SALUD



1985-2025
Aniversario del Consejo
Interuniversitario Nacional

Determinantes de los Factores de Riesgo Psicosocial

Neffa (2015) describe dos determinantes de los factores de riesgo psicosocial:

- **Los determinantes estructurales de los factores de riesgo psicosociales.** Son las condiciones de empleo, la organización y el contenido y proceso del trabajo, y las relaciones sociales en el trabajo que son susceptibles de interactuar sobre el funcionamiento físico y mental de los trabajadores con impactos sobre la salud psíquico, mental, social e incluso física de los trabajadores.
- **Existen determinantes individuales.** Porque el impacto de ciertos riesgos puede afectar de diferente manera a los trabajadores según sus características individuales. El impacto de los riesgos va a depender del tiempo de exposición a los mismos, si este es ocasional o si se repite con cierta frecuencia y si el trabajador puede disponer de recursos extra-profesionales compensatorios para poder procesarlos y hacerles frente, como sería el nivel inicial, el nivel de formación, de información y de calificaciones profesionales, si cuenta dentro del colectivo de trabajo con el apoyo social y técnico de sus compañeros y/o el de sus familiares.

Características de los Factores de Riesgo Psicosociales

Los factores psicosociales de riesgo tienen características propias:

Se extienden en el espacio y tiempo. Los factores psicosociales se caracterizan por no tener localización. Podemos decir que este tipo de factores no lo podemos eliminar en el espacio y tiempo, ya que son propios de las organizaciones, su cultura organizacional, su estilo de liderazgo, su clima psicosocial y las características propias del trabajador.



Universidad Nacional de San Juan

EUCS
ESCUELA UNIVERSITARIA
DE CIENCIAS DE LA SALUD



1985-2025
Aniversario del Consejo
Interuniversitario Nacional

Dificultad de objetivación. El recurso más utilizado para la evaluación consiste en la apreciación de la experiencia colectiva, requiere supervisión y apoyo para poder evitar exposiciones directas que causen daño a los trabajadores, como se puede observar los riesgos en el trabajo son evidentes, es decir están presentes en nuestro lugar de trabajo y de la misma manera afectan psicológicamente a nuestro buen desempeño laboral, para ello debemos tomar medidas preventivas para de esta manera evitar los riesgos laborales.

Afectan a los otros riesgos. El organismo humano, el trabajador, es una unidad funcional en la que todos los factores externos acaban afectando a la totalidad de la persona. El aumento de los factores psicosociales de riesgo, el estrés y la tensión suelen generar conductas precipitadas, alteradas y no adaptativas que propician los errores, todo tipo de accidentes y una mayor vulnerabilidad de la persona.

Escasa cobertura legal. El desarrollo de la legislación sobre los riesgos laborales ha sido considerable, tanto en sus aspectos generales como globales, lo que ha permitido acciones precisas por parte de las inspecciones de trabajo. Sin embargo, el desarrollo de la legislación sobre aspectos psicosociales se ha trabajado de modo más general relacionado con la prohibición que pueden dañar a la salud, lo que suele ser inefectivo para los empresarios, para los trabajadores y para la misma inspección del estado.

En Argentina, el Decreto Ley 19.587/72 sobre condiciones de higiene y seguridad en el trabajo, en su artículo 4º establece “La higiene y seguridad en el trabajo comprenderá las normas técnicas y medidas sanitarias, precautorias, de tutela o de cualquier otra índole que tengan por objeto: ... a) proteger la vida, preservar y mantener la integridad sico-física de los trabajadores” y



Universidad Nacional de San Juan

EUCS
ESCUELA UNIVERSITARIA
DE CIENCIAS DE LA SALUD



1985-2025
Aniversario del Consejo
Interuniversitario Nacional

el art. 5° dispone “A los fines de la aplicación de esta ley considérense como básicos los siguientes principios y métodos de ejecución: f) investigación de los factores determinantes de los accidentes y enfermedades del trabajo, especialmente de los físicos, fisiológicos y psicológicos”.

Ley 27.580/19 aprueba el Convenio sobre la eliminación de la violencia y el acoso en el mundo del trabajo, de la Organización Internacional del Trabajo, Convenio 190., 2019.
Ratificado el 23 febrero 2021.

Del Convenio 190, destacamos la importancia, entre otros requisitos del Artículo 9, inciso b): “Todo Miembro deberá adoptar una legislación que exija a los empleadores tomar medidas apropiadas y acordes con su grado de control para prevenir la violencia y el acoso en el mundo del trabajo, incluidos la violencia y el acoso por razón de género, en particular, en la medida en que sea razonable y factible: ... b) tener en cuenta la violencia y el acoso, así como los riesgos psicosociales asociados, en la gestión de la seguridad y salud en el trabajo”.

Están moderados por otros factores. Los factores psicosociales de riesgo están mediados por la percepción, la experiencia y la biografía en personal. La carga de trabajo, el conflicto de rol, la incertidumbre laboral no puede tener los mismos efectos sobre toda la población laboral de una empresa, sino que dependen de las variables personales de cada uno de ellos, con el nivel de implicación, la confianza en sí mismo, la motivación del logro. Aunque los efectos directos de los factores psicosociales de riesgo sobre la población trabajadora suelen ser dominantes los efectos moderadores de las variables personales son también habituales y el factor importante en el resultado final que no puede ser obviado.



Universidad Nacional de San Juan

EUCS
ESCUELA UNIVERSITARIA
DE CIENCIAS DE LA SALUD



1985-2025
Aniversario del Consejo
Interuniversitario Nacional

Dificultad de intervención. Casi siempre hay soluciones técnicas para la gran mayoría de los riesgos de higiene, seguridad y ergonomía, pero no resulta tan claro cuando se trata de los factores psicosociales. Por su propia naturaleza, los factores psicosociales son factores organizacionales y están íntimamente entrelazados al diseño y concepción global de la empresa.

La intervención psicosocial suele requerir plazos no inmediatos y resultados no asegurados. Con todo ello, la dificultad no disminuye la necesidad de la intervención, sino que la hace más importante.

Modelos Teóricos para el Análisis de los Factores de Riesgo Psicosocial

El Modelo Demanda-Control (Demand Control Model) (Karasek, 1979; Karasek y Theorell, 1990; Johnson y Johansson, 1991)

Este modelo postula que las principales fuentes de estrés se encuentran en dos características básicas del trabajo: (1) las demandas psicológicas del trabajo y (2) el control que se tiene del mismo. La dimensión Demandas hace referencia a cuánto se trabaja (la imposición de plazos, carga mental, conflictos, etc.) En esta dimensión no se incluye las demandas físicas, aunque éstas puedan dar lugar a demandas psicológicas. En la dimensión de Control se tiene en cuenta tanto el control sobre las tareas, como el control de las capacidades. El control sobre la tarea se entiende como el control socialmente predeterminado sobre aspectos pormenorizados del cumplimiento de la tarea (autonomía); El control sobre las capacidades sería aquel que ejerce el sujeto sobre el empleo de sus capacidades. El modelo postula que las reacciones de tensión psicológica más negativas (fatiga, ansiedad, depresión y enfermedad física), se producen cuando las exigencias psicológicas del puesto de trabajo son elevadas y, el sujeto posee un escaso control



Universidad Nacional de San Juan

EUCS
ESCUELA UNIVERSITARIA
DE CIENCIAS DE LA SALUD



1985-2025
Aniversario del Consejo
Interuniversitario Nacional

en la toma de decisiones. La segunda predicción del modelo hace referencia a que la motivación, el aprendizaje y el crecimiento personal, se producirán en los trabajadores cuando tanto las demandas que requiere el trabajo como el control que los sujetos tienen sobre el mismo sean altas (hipótesis del aprendizaje activo) (Johnson y Johansson, 1991; Karasek y Theorell, 1990). Así el modelo indica que se producirá un aumento de la productividad en los entornos laborales que promueven el aprendizaje y el crecimiento personal. De igual modo en situaciones laborales de escasas exigencias y escaso control, se produce un entorno laboral muy poco motivador que puede dar lugar a la pérdida de aprendizajes ya adquiridos, a la falta de motivación o al aprendizaje de conductas negativas tanto para el trabajador como para la organización. En las últimas formulaciones del modelo, a las dimensiones Demandas y Control, se le ha añadido la dimensión Apoyo social, ya que los trabajadores expuestos a demandas elevadas, poco control y bajo apoyo social presentan un riesgo dos veces mayor de morbilidad y mortalidad por enfermedad cardiovascular que los que tienen empleos de baja demanda, mucho control y fuerte apoyo social (Johnson y Hall, 1994). La dimensión de “Apoyo social” hace referencia a todos los posibles niveles de interacción en el trabajo, tanto con los compañeros como con los superiores.

El Modelo del Desequilibrio Esfuerzo-Recompensa (Effort-Reward Imbalance model) (Siegrist, 1996, 1998)

Este modelo centra su atención en el desequilibrio entre “costes” y “ganancias”, entendido como el esfuerzo que el trabajador realiza y las recompensas que recibe por ello. El modelo predice que elevados esfuerzos unidos a bajas recompensas pueden provocar un aumento de tensión. Se pueden distinguir dos fuentes de “esfuerzo” dentro del modelo, el “esfuerzo



Universidad Nacional de San Juan

EUCS
ESCUELA UNIVERSITARIA
DE CIENCIAS DE LA SALUD



1985-2025
Aniversario del Consejo
Interuniversitario Nacional

extrínseco”, que hace referencia a las demandas del trabajo, y el “esfuerzo intrínseco” que hace referencia a la motivación de los trabajadores con relación a las demandas que requiere la situación. Las recompensas que reciben los trabajadores por su esfuerzo provienen de tres fuentes: (1) monetaria, salario adecuado; (2) Apoyo social, respeto y apoyo; y (3) Seguridad, perspectivas de promoción y seguridad en el puesto de trabajo. Este modelo incluye en la dimensión esfuerzo extrínseco tanto el esfuerzo físico como psicológico, y además tiene en cuenta características del sujeto que pueden provocar que la relación entre el esfuerzo y la recompensa no sea real; es decir, el autor describe un tipo de sujetos que define como “excesivamente comprometidos” (overcommitment) y que se caracterizan por exagerar los esfuerzos que realizan en su trabajo. Actualmente algunos estudios relacionan altos esfuerzos en el entorno laboral unido a bajas recompensas, como un factor de riesgo de sufrir enfermedades cardiovasculares, leves desórdenes psiquiátricos y quejas psicosomáticas.

Los Riesgos en el Trabajo

El proceso de trabajo es uno de los principales determinantes del proceso de salud-enfermedad (Neffa 2019).

En la disciplina de seguridad y salud en el trabajo (SST), un factor de riesgo (peligro) es la propiedad intrínseca o la capacidad potencial de un agente, proceso o situación (incluido el medio ambiente de trabajo, la organización del trabajo y las prácticas laborales con consecuencias negativas para la organización) de causar daño o efectos adversos para la salud en el trabajo (OIT- OMS 1894, citado por Neffa 2019).



Universidad Nacional de San Juan

EUCS
ESCUELA UNIVERSITARIA
DE CIENCIAS DE LA SALUD



1985-2025
Aniversario del Consejo
Interuniversitario Nacional

Los riesgos para la salud provenientes del medio ambiente donde se lleva a cabo la actividad pueden ser físicos, químicos, biológicos, factores tecnológicos y de seguridad, o ser provocados por catástrofes naturales y desequilibrios ecológicos.

Las condiciones de trabajo (resultantes de factores sociotécnicos y organizacionales) pueden compensar o intensificar dichos riesgos y dependen de varios factores: la duración y configuración del tiempo de trabajo, la organización y el contenido del mismo, el sistema de remuneración, el uso de la ergonomía para adaptar el trabajo al trabajador y hacerlo más seguro y confortable, el efecto del cambio científico y tecnológico y el aprendizaje en el uso de nuevas tecnologías.

También influyen como factores moderadores o agravantes, la existencia o no de dispositivos de prevención de los riesgos ocupacionales, el acceso al servicio público de salud, a las obras sociales y de bienestar ofrecidas por la empresa a sus trabajadores, el carácter o estatuto jurídico de la relación salarial (es decir su carácter estable o precario) y las posibilidades de que los trabajadores participen efectivamente en la identificación de los riesgos, propongan medidas de prevención apropiadas e intervengan en su ejecución y evaluación de manera individual o colectiva, en el caso de que existan los comités mixtos de salud, seguridad y condiciones de trabajo (Neffa, 1989).

Villalobos (2004) considera como *fuentes de riesgo* que “dan origen a los factores de riesgo” detectando 3 elementos.

- **Condiciones internas de trabajo.** Definidas en sentido muy amplio como el conjunto de propiedades que caracterizan la situación del trabajo, que influyen en la



Universidad Nacional de San Juan

EUCS
ESCUELA UNIVERSITARIA
DE CIENCIAS DE LA SALUD



1985-2025
Aniversario del Consejo
Interuniversitario Nacional

prestación del mismo y que pueden afectar la salud del trabajador y su conducta. En este sentido incluyen tanto los aspectos de la tarea, como las condiciones del ambiente físico en que se desarrolla, las condiciones de la estructura, las políticas organizacionales y las relaciones que se suceden en el escenario del trabajo.

- **Individuo.** Síntesis de componentes de tipo social, psicológico y biológico.
- **Condiciones externas al trabajo.** Conjunto de elementos que conforman el entorno familiar, socioeconómico, político y estatal que rodea al individuo y a la organización.

Factores de Riesgo Derivados de la Organización del Trabajo

En la organización del trabajo se incluyen aquellas pautas que son propias de las condiciones que exige un tipo determinado de tareas y el modo en que el empleador diagrama esas pautas, que pueden ser de una determinada modalidad, para afrontar dichas tareas.

Tiempo de trabajo. Este abarca desde los horarios y días que el trabajador debe estar en condición de servicio para el empleador, hasta las pausas prescriptas que definen dentro del proceso de trabajo

La Ley de Contrato de Trabajo establece en su artículo 197 que “se entiende por jornada de trabajo todo el tiempo durante el cual el trabajador esté a disposición del empleador en tanto no pueda disponer de su actividad en beneficio propio”.

Contiene indicadores como el trabajo por turnos, la duración de la jornada diaria, semanal, mensual, también el “manejo del tiempo” (como pausas durante la jornada), que remite



Universidad Nacional de San Juan

EUCS
ESCUELA UNIVERSITARIA
DE CIENCIAS DE LA SALUD



1985-2025
Aniversario del Consejo
Interuniversitario Nacional

al orden de las relaciones laborales que se establecen en los establecimientos. Ambas maneras de pautar el tiempo repercuten en la carga de trabajo.

Ritmo de trabajo. El ritmo representa la velocidad con la que la producción es llevada a cabo a los fines de obtener productos o servicios

El ritmo de trabajo plantea la relación entre la cantidad de productos obtenidos por una determinada cantidad de trabajadores en un tiempo establecido. Cuando el ritmo de trabajo no deja posibilidad a que pueda establecer cierta porosidad, por donde se filtran pausas pequeñas que pueden atemperar la fatiga, se generan condiciones donde se puede sufrir alteraciones en la salud.

Modalidad salarial. Las remuneraciones representan una compensación por el esfuerzo realizado por el trabajador con el objetivo de transformar un producto o realizar un servicio.

Presencia sindical. Los sindicatos pueden actuar como actores que fomentan y reaseguran las condiciones satisfactorias en el trabajo y a su vez conformar una barrera contra exposiciones negativas.

Autonomía. Comprende aspectos tales como el modo en que se realiza la tarea (orden, métodos), al tiempo de trabajo (pausas, ritmo, horarios, vacaciones) o la organización del trabajo (objetivos, normas).

Carga mental. Tiene que ver con el contenido y la cantidad de tareas que un trabajador debe afrontar, esto responde al término “exigencias”. A una mayor cantidad de tareas asignadas



Universidad Nacional de San Juan

EUCS
ESCUELA UNIVERSITARIA
DE CIENCIAS DE LA SALUD



1985-2025
Aniversario del Consejo
Interuniversitario Nacional

la carga será mayor. A este aspecto se lo debe relacionar con el tiempo de trabajo necesario para afrontarlas.

Cambios en el lugar de trabajo. Los cambios influyen en el bienestar del trabajador cuando no se preparan tecnológica ni psicológicamente, cuando no se evalúan los costos humanos, no se conciben según los principios ergonómicos en la etapa de planificación y/o no se aplican a suficientemente las medias de apoyo.

Claridad de rol. Este término refiere a la posible ambigüedad en el reparto de asignación de misiones y funciones.

Conflicto de rol. Aparece como riesgo cuando los valores del trabajador se contradicen con el contenido de las tareas que debe realizar.

Apoyo social/reconocimiento. Se entiende al conjunto de situaciones que se manifiestan en las relaciones laborales en lo que atañe a la valoración de los trabajadores, ya sea horizontal como vertical.

Posibilidades de desarrollo. Se verá influenciada por la existencia y grados de implementación de carrera administrativa, escalafones o calificación otorgada por el empleador.

Consecuencias de Factores de Riesgos Psicosociales

Estrés Laboral

El estrés se define como un estado psicológico que es parte de un proceso más amplio entre la persona y su entorno, y que refleja dicho proceso. Involucra componentes emocionales,



Universidad Nacional de San Juan

EUCS
ESCUELA UNIVERSITARIA
DE CIENCIAS DE LA SALUD



1985-2025
Aniversario del Consejo
Interuniversitario Nacional

relacionales, cognitivos y comportamentales y hace hincapié en la consideración de los riesgos tanto físicos como psicosociales que explica su origen. Este es un proceso dinámico que varía en función de las capacidades de resistencia y de adaptación del trabajador a este riesgo.

El estrés es una respuesta natural y necesaria para la supervivencia, a pesar de que hoy en día se lo confunde con una patología. Esta confusión se debe a que este mecanismo de defensa puede acabar desencadenando graves problemas de salud.

En el capítulo 2 se desarrollará el estrés laboral de manera más amplia.

Violencia Laboral

En Argentina, la normativa a nivel nacional, la Res. MTEySS N° 05/2007, en su art 2°, define la violencia laboral como:

Toda acción, omisión o comportamiento, destinado a provocar, directa o indirectamente, daño físico, psicológico o moral a un trabajador o trabajadora, sea como amenaza o acción consumada. La misma incluye violencia de género, acoso psicológico, moral y sexual en el trabajo, y puede provenir tanto de niveles jerárquicos superiores, del mismo rango o inferiores.

Para la resolución se consideró que las conductas propias de la violencia laboral asumen la forma de acoso moral o psicológico que, en el mundo del trabajo, se manifiestan como abuso de poder para doblegar la voluntad del otro, mediante el empleo de la fuerza física, psicológica, económica y política; pudiéndose con ello, provocar la enfermedad o renuncia del trabajador, afectando sus otros ámbitos de pertenencia y entorno familiar.

Acoso Laboral



Universidad Nacional de San Juan

EUCS
ESCUELA UNIVERSITARIA
DE CIENCIAS DE LA SALUD



1985-2025
Aniversario del Consejo
Interuniversitario Nacional

El acoso laboral o “mobing” es una forma de comportamiento negativo entre compañeros o entre superiores jerárquicos y subordinados, por el que la persona en cuestión es humillada y atacada varias veces, directa o indirectamente por una o más personas con el propósito y efecto de alienarla. La escasa capacidad de recursos y la percepción de la importancia y gravedad de la agresión interpersonal son dos elementos que definen la gravedad del acoso laboral. Los procesos de acoso psicológico aparecen y se desarrollan en un contexto organizacional y social que los configura y condiciona.

Acoso Sexual

El acoso sexual es la conducta de naturaleza sexual u otros comportamientos basados en el sexo que afectan a la dignidad de la mujer y del hombre en el trabajo. Esto puede incluir comportamientos físicos verbales y no verbales indeseados.

El acoso sexual, es el chantaje sexual, que consiste en solicitar favores sexuales de forma más o menos abiertamente a cambio de la obtención de algún tipo de beneficios laborales a cambio de experimentar o sufrir consecuencias desagradables como despido, el cambio de un puesto de trabajo u otros cambios molestos. Este tipo de acoso se ejerce preferentemente por quien ostenta una posición de poder y puede afectar el destino laboral, habitualmente jefes y superiores, pero puede incluirse igualmente a compañeros cuando por su influencia, de un tipo u otro, pueden influir en el destino laboral de la persona afectada.

Inseguridad Contractual

Podría definirse como una preocupación general acerca de la existencia del trabajo en el futuro. La percepción de la inseguridad laboral se asocia a un aumento de los problemas para la



Universidad Nacional de San Juan

EUCS
ESCUELA UNIVERSITARIA
DE CIENCIAS DE LA SALUD



1985-2025
Aniversario del Consejo
Interuniversitario Nacional

salud y de la seguridad. El miedo a perder el trabajo, la inseguridad del mismo, el escaso control son elementos del propio contrato que se han convertido en características del trabajo actual. La incertidumbre del futuro es una de las mayores fuentes de ansiedad y miedo, especialmente cuando no son exclusivamente personales, sino que incluyen también a la familia.

El Burnout o Desgaste Profesional

El desgaste profesional consiste en el resultado de un proceso de estrés crónico laboral y organizacional que termina en un estado de agotamiento emocional y de fatiga desmotivante para las tareas laborales. Su carácter de riesgo laboral proviene de la extensión alcanzada, de las importantes consecuencias laborales y personales que pueda tener y de la incipiente preocupación legal y jurisprudencial que ha tenido. Se diferencia del estrés como riesgo psicosocial en sus mayores efectos sobre el agotamiento emocional, más que el físico, y su consiguiente pérdida de motivación laboral.

Maslach y Jackson definieron el Burnout como un síndrome de agotamiento emocional, despersonalización y reducida realización personal que pueden aparecer en personas que trabajan con gente de alguna forma. La definición se centra en las variables que son evaluadas mediante el Maslach Inventory de forma operativa. El agotamiento emocional hace referencia al cansancio emocional que producen las tareas propias del trabajo, la despersonalización al tratamiento distanciador que se aplica a las personas que se tiene que atender y la baja realización personal que recoge la baja autoestima profesional que acompaña al ejercicio de la propia profesión.

Una característica de gran importancia es que mientras el estrés es el resultado de una sobrecarga cualitativa y cuantitativa, el Burnout aparece solo cuando previamente han estado motivados por el mismo tipo de trabajo que posteriormente no soportan y rechazan.



Universidad Nacional de San Juan

EUCS
ESCUELA UNIVERSITARIA
DE CIENCIAS DE LA SALUD



1985-2025
Aniversario del Consejo
Interuniversitario Nacional

El planteamiento efectuado presenta al desgaste profesional como el resultado de una tarea de ayuda o ejercicio profesional que ha supuesto un desgaste progresivo de los propios recursos sin que se haya producido una recuperación de estos, de forma que el trabajador afronta la situación mediante procesos de distanciamiento y alejamiento. Este proceso de desgaste profesional viene determinado por el mismo tipo de tarea que se ejerce, pero también por la falta de condiciones organizacionales que no brindan suficiente protección y apoyo al profesional. El desgaste profesional no sería una consecuencia de la vulnerabilidad del trabajador, sino de las demandas interpersonales y emocionales propias de la tarea sin que el trabajador tenga suficientes recursos de la misma. El desgaste profesional sería en este sentido, la primera y más importante consecuencia del trabajo interpersonal, propio de muchas profesiones de servicios y de un componente presente en la práctica totalidad de ellos.

El desgaste profesional es un estado resultante del trabajo profesional y de situaciones laborales específicas. Como tal, es un problema de trabajo ocasionado y que en principio afecta al entorno laboral produciendo una desimplicación laboral, con consecuencias en la salud de los trabajadores, con frecuencia vinculado a una sintomatología amplia y variada. Su extensión y estudio epidemiológico ha sido más frecuente en las profesiones que sostienen el estado de bienestar, sanidad, educación y bienestar social, de ahí la importancia de atender, prevenir y disminuir sus efectos.

Conflicto Trabajo – Familia.

El conflicto trabajo-familia aparece cuando las presiones de la familia y el trabajo son incompatibles. Con respecto a los cambios sociales, sin duda, uno de los más relevantes en la



Universidad Nacional de San Juan

EUCS
ESCUELA UNIVERSITARIA
DE CIENCIAS DE LA SALUD



1985-2025
Aniversario del Consejo
Interuniversitario Nacional

incorporación de la mujer al trabajo, esto supone un cambio en la dinámica familiar, y conlleva dificultades para compaginar trabajo-familia.

La nueva situación afecta también a los hombres pues se genera inevitablemente un replanteamiento del juego familiar de roles, ya que se les pide mayor colaboración en las tareas familiares.

El Control de la Emociones

La emoción es una desorganización de la acción racional, y que esta surge cuando las demandas de la situación exceden la capacidad de respuesta racional de las personas.

Las emociones pueden provocar perturbaciones en la atención y dificultar la concentración sobre la tarea a ejecutar. Algunos autores la clasifican en:

Negativas: la cólera, el espanto, la ansiedad, la vergüenza, la culpabilidad, la tristeza, la envidia, el disgusto, la celosía.

Positivas: como el amor, la alegría, el orgullo, la calma o tranquilidad o el amor.

Las exigencias emocionales incluyen aquellas que afectan los sentimientos, sobre todo cuando requieren poner en acto la capacidad para entender la situación de otras personas que también tienen emociones y sentimientos, y ante quienes se puede mostrar comprensión y compasión.

Trabajo Emocional

El trabajo emocional se ha definido como el autocontrol de las emociones positivas y negativas. Implica el control de las emociones de uno mismo para influir en las emociones de su cliente, con el objetivo de ser eficaz en su trabajo. El trabajador para expresar emociones



Universidad Nacional de San Juan

EUCS
ESCUELA UNIVERSITARIA
DE CIENCIAS DE LA SALUD



1985-2025
Aniversario del Consejo
Interuniversitario Nacional

organizacionalmente deseables en sus clientes debe ejercer un control sobre ellas, estas pueden ser de dos maneras:

-Actuación Superficial: es el proceso por el que el trabajador expresa una emoción distinta a la que siente.

-Actuación Profunda: cuando el trabajador modifica la emoción que siente y por lo tanto que expresa.

El trabajo emocional es una condición para el funcionamiento de los servicios, por ejemplo, en el área de salud para que con sus actitudes y palabras los médicos y el personal de enfermería no incrementen el sufrimiento de los pacientes o la angustia de los familiares.

Patologías y Traumas Provocados por la Exposición a Factores de Riesgo Psicosociales

Impactos Directos sobre el Cuerpo Humano

a). Accidentes de Trabajo y Enfermedades Profesionales. La legislación argentina ha determinado un listado “corto” de enfermedades profesionales que solo ha tomado en cuenta, con muy pocas excepciones, el impacto de las condiciones y medioambiente de trabajo CyMAT sobre las dimensiones biológicas del cuerpo humano y la salud.

b). Los Trastornos Musculo - Esqueléticos (TME). Son daños que ocurren cuando una fuerza aplicada a un tejido o músculo (músculos, tendones, ligamentos, nervios o articulaciones) excede la resistencia estructural y funcional produciendo un daño. Son el resultado de un desequilibrio entre las capacidades funcionales de los trabajadores y demandas o exigencias que surgen del contexto del trabajo sin prevención o protección



Universidad Nacional de San Juan

EUCS
ESCUELA UNIVERSITARIA
DE CIENCIAS DE LA SALUD



1985-2025
Aniversario del Consejo
Interuniversitario Nacional

adecuada y/o posibilidad ni tiempo suficiente de recuperación. Afectan músculos tendones y nervios que permiten el movimiento de los huesos de los miembros superiores e inferiores. El *síndrome del túnel carpiano* es el TME más conocido y frecuente, se produce como consecuencia de los movimientos repetitivos en el trabajo. También pueden producirse *tendinitis* que provocan dolor y dificultan los movimientos en las zonas expuestas.

Los TME se localizan frecuentemente en las muñecas, la espalda, los codos, las rodillas y los tobillos. Pueden ocasionar síntomas debilitantes severos como dolor, entumecimiento, hormigueo inflamación o limitación de la movilidad. Son los ocasionados por los trabajos pesados, o incluso livianos o repetitivos, sedentarios monótonos que predominan en los trabajos manuales.

c). La Patología de la Sobrecarga o Sobreinversión. Hay trabajadores que sobre invierten sus energías para obtener posteriormente algún resultado, trabajan de manera más intensa y prolongada que lo normal, aun sin que se les exija. Llevado este caso al extremo, se produce el Karoshi (muerte súbita por exceso de trabajo) y los infartos de miocardio, que suceden a veces en el lugar de trabajo.

d). La Hipertensión Arterial Esencial o Primaria. Es una enfermedad de etiología no definida. Existe hipertensión arterial cuando la persona presenta valores de presión mayor o iguales a 140 – 90 mmhg. Inciden sobre la presión arterial además de factores genéticos, ciertos estilos de vida sedentarios, la obesidad y el estrés frecuente.

e). La Enfermedad o Accidente Cerebrovascular ACV. Es definida por la Organización Mundial de la Salud como el desarrollo de signos clínicos de alteración focal o global de la función cerebral, debido a la presencia de una hemorragia intracerebral (ACV



Universidad Nacional de San Juan

EUCS
ESCUELA UNIVERSITARIA
DE CIENCIAS DE LA SALUD



1985-2025
Aniversario del Consejo
Interuniversitario Nacional

hemorrágico) o una isquemia (falta de irrigación) y posible infarto cerebral. Según la gravedad, pueden ser transitorios, o dejar secuelas permanentes e incluso ocasionar la muerte.

f) La Úlcera Péptica o la Duodenal. Se produce por agresión a la membrana mucosa del estómago o del duodeno por la presencia de jugos gástricos ricos en ácido y pepsina. Estos se secretan con mayor cantidad ante la presencia de situaciones de estrés, dañando las mucosas y produciendo sintomatología como ardor, acidez y dolor abdominal.

g) El Síndrome del Intestino Irritable

Se caracteriza por malestar o dolor abdominal crónico, recurrente asociado a alteraciones de la evacuación intestinal, ya sea diarrea, estreñimiento o alternancia en estas alteraciones sin evidencia de daño morfológico o bioquímico en el tubo digestivo. También se lo relaciona con situaciones de estrés.

h) Alteraciones Idiopáticas de la Motilidad Intestinal Múltiples, no Específicas ni Consistentes. Pueden corresponder a lesiones o dolores de estómago, intestino delgado, colon y recto. Los factores que alteran la motilidad del colon pueden estar relacionados tanto al estrés físico y mental como con la ingesta de alimentos. Puede percibirse como un dolor asociado con contracciones irregulares del intestino delgado.

Generalmente la hipertensión arterial, el ACV, la úlcera péptica, el síndrome de intestino irritable, las alteraciones idiopáticas de la motilidad intestinal son denominadas enfermedades psicosomáticas.

Patologías Psíquicas de Origen Laboral

a) Perturbaciones del Humor. Son síntomas depresivos o ansiosos que dan lugar a “ideas negras”, auto-desvalorización, pérdida de la autoestima, sentimientos de culpabilidad,



inhibición o disminución psicomotriz o disminución del interés o del placer generado anteriormente por ciertas actividades.

- b) Trastorno Post-traumático TPT o Neurosis Traumática.** Surge como respuesta tardía o diferida a un acontecimiento estresante o una situación (breve o duradera) de naturaleza excepcionalmente amenazante catastrófica que sufren los trabajadores en el ejercicio de su actividad.
- c) El Trastorno de Ansiedad Generalizada (TAG) y Persistente.** Se caracteriza porque no tiene límites y no predomina en ninguna circunstancia ambiental en particular. Los síntomas más frecuentes son la agitación o la sensación de sobresalto, fatiga, tensiones musculares con temblores, sudoración, mareos y perturbaciones del sueño que provocan fuerte sufrimiento y alteran el funcionamiento profesional o social.
- d) Los Trastornos de Adaptación.** Son estados de malestar subjetivo acompañados de alteraciones emocionales que, por lo general interfieren con la actividad social y que aparecen en el periodo de adaptación posterior a un cambio de vida estresante.
- e) La Fatiga de Compasión.** Es el resultado de un compromiso profesional con personas en situación de gran dificultad psicológica o que padecen un estrés traumático cuando están dedicadas a tareas humanitarias, profesionales de los servicios de urgencia, de socorro en caso de emergencia.
- f) La Muerte Súbita o Karoshi.** Se la define como casos de enfermedad, suicidio o muertes inducidos por estrés laboral que no resulta soportable para la constitución psíquica de un individuo. Se trata de la muerte en el lugar de trabajo por accidente



vascular, y se caracteriza porque la persona presentaba como único factor de riesgo la sobrecarga de trabajo crónica.

- g) Los Suicidios o Intentos de Suicidio.** Estadísticamente, a nivel internacional las categorías de empleo con mayor incidencia son los militares, policías, médicos y enfermeros. El acto suicida sucede luego de una fase más o menos larga de acontecimientos durante la cual el trabajador ha intentado enfrentar individualmente, y con poco apoyo técnico o social, la sobrecarga o subcarga de trabajo.
- h) Sicopatología del Desempleo.** Para los sociólogos, el desempleo es considerado como un proceso de acumulación progresiva de desventajas, ya que acarrea la degradación del nivel de vida, el debilitamiento de la vida social y la marginalización respecto de los demás trabajadores, máxime cuando no se tienen acceso al subsidio o seguro por desempleo. El impacto de desempleo y el sufrimiento que implica repercute también sobre la dinámica familiar y tiene implicaciones psicoafectivas.
- i) Trastornos Obsesivos Compulsivos (TOC).** Pude perturbar el desarrollo normal de las capacidades y afectar a la producción. Algunos trastornos señalados por los especialistas son:
- El síndrome de Tourette (tics físicos y vocales);
 - Coprolalia (la persona no puede dejar de decir obscenidades, o comentarios socialmente inapropiados);
 - Ritos repetitivos (consiste en verificar muchas veces la misma cosa);
 - La nosofobia (miedo sin causa de contraer una enfermedad);
 - La obsesión por el orden y la simetría (algo fuera de lugar causa la máxima tensión);



Universidad Nacional de San Juan

EUCS
ESCUELA UNIVERSITARIA
DE CIENCIAS DE LA SALUD



1985-2025
Aniversario del Consejo
Interuniversitario Nacional

Las patologías provocadas por los RPST generan un elevado costo de tratamientos por parte del sistema de salud y como hasta la presente la mayoría de ellos no son reconocidos de manera sistemática como enfermedades profesionales por nuestras instituciones de prevención (ART), los gastos inherentes repercuten sobre las obras sociales sindicales, las mutuales y en última instancia sobre el presupuesto familiar.

Factores Psicosociales que Afectan al Personal de Enfermería.

Exigencias Cuantitativas

La literatura científica evidencia que el profesional en este campo tiene un alto número de funciones asistenciales y administrativas en el desarrollo de la labor de cuidado, además de responsabilidades que debe realizar en un periodo de tiempo determinado. Las exigencias cuantitativas se constituyen así en un factor de riesgo psicosocial de alta exposición en enfermería porque el profesional debe atender a un gran número de pacientes o usuarios en un tiempo de trabajo insuficiente, lo que puede generar la distribución inadecuada de funciones y la acumulación de trabajo.

Por otro lado, la sobrecarga laboral para el profesional ha aumentado paulatinamente en la medida en que, además de las actividades propias del cuidado, se le han asignado una gran cantidad de labores ajenas al ejercicio de la enfermería como respuesta a las demandas institucionales relacionadas con cuidado de insumos, infraestructura y tareas administrativas delegadas. Este desplazamiento de las actividades propias del cuidado humano incrementa la carga de trabajo y pone en cuestión el quehacer de la profesión. Por su parte, los profesionales en enfermería indican que pierden el control de sus actividades pues cuentan con una escasa



Universidad Nacional de San Juan

EUCS
ESCUELA UNIVERSITARIA
DE CIENCIAS DE LA SALUD



1985-2025
Aniversario del Consejo
Interuniversitario Nacional

autonomía para decidir cómo organizar su trabajo. Además, aplican en menor medida sus habilidades y conocimientos, a la vez que reciben escaso apoyo social e instrumental por parte de colegas y superiores. Otro factor asociado es el tipo de servicio en el cual se otorga el cuidado.

Los servicios donde se brindan cuidados más especializados, como urgencias, salas de reanimación, unidades de cuidado intensivo, salas de parto y servicios de oncología, presentan mayor sobrecarga, aumento del ritmo de trabajo, así como desgaste físico y mental. Lo anterior invisibiliza los cuidados brindados, debido a que se minusvalora su propio rol de cuidado directo al paciente, para priorizar las actividades más técnicas o el rol de colaboración, lo que finalmente ha generado la pérdida de la esencia de un cuidado humanizado y de calidad, que debe imperar tanto en el profesional en enfermería como en las instituciones prestadoras de servicios.

Ritmo de Trabajo

El ritmo de trabajo en enfermería se intensifica por varios factores, entre ellos, el cuidado en servicios que por su complejidad demandan mayor atención de los pacientes, la falta de personal en las instituciones para cubrir las demandas de atención, la doble vinculación laboral y la presión institucional para aumentar la productividad, evitar cometer errores y cumplir la labor.

En cuanto a las consecuencias, se han evidenciado dificultades en los procesos de adaptación que se traducen en desgaste físico y mental, con la pérdida total o parcial de las capacidades corporales y psíquicas para el desarrollo de las tareas o actividades. Se ha demostrado que un exceso de labores en enfermería intensifica el estrés, así como la presencia de mayor sintomatología psicosomática. También se puede afectar negativamente la dinámica social, familiar y profesional por la falta de tiempo disponible para compartir con la familia y los amigos en la vida cotidiana; también se puede reducir el tiempo para el descanso, la recreación y



Universidad Nacional de San Juan

EUCS
ESCUELA UNIVERSITARIA
DE CIENCIAS DE LA SALUD



1985-2025
Aniversario del Consejo
Interuniversitario Nacional

la formación profesional. En el ámbito laboral, los estudios evidencian que se compromete el desempeño de las tareas por enfermedades, incapacidades, ausentismo, abandono de la profesión y una mayor ocurrencia de accidentes de trabajo, por cansancio emocional o por la rapidez con que las tareas del cuidado deben realizarse o por falta de utilización de elementos de protección personal. Lo anterior puede producir el desequilibrio de las interrelaciones con colegas, la organización y los pacientes, el deterioro en la calidad del cuidado, así como falta de tiempo libre y aumento de ausentismo laboral.

Doble Presencia

Es un factor de riesgo psicosocial asociado a las exigencias simultáneas: el profesional en enfermería debe proveer cuidado en su trabajo asalariado y a la vez en el hogar, o laborar en dos o más instituciones con tareas propias del cuidado de enfermería, anexas o diferentes.

En el ámbito laboral, este factor incrementa las cargas físicas y psíquicas que pueden alterar la salud, deteriorar las relaciones con los colegas y aumentar la posibilidad de cometer errores y sufrir accidentes de trabajo. En el ámbito personal, la doble presencia produce dificultades extralaborales, como la disminución del contacto social y familiar, lo cual afecta la vida en pareja y la organización de tiempos y horarios. Esto impacta la vida familiar y genera estrés laboral. Además, se evidencian dificultades en disociar la vida personal de la profesional: se está atento en el trabajo de las tareas del hogar y en casa de las obligaciones laborales. También se afecta la vida social, las redes de apoyo, el esparcimiento, la utilización del tiempo libre y las posibilidades de cuidado de la salud. El trabajo por turnos y la doble presencia generan consecuencias que van más allá de lo laboral y pueden manifestarse en la dificultad para tomar decisiones, la posibilidad de cometer errores y la ocurrencia accidentes dentro o fuera del hogar,



Universidad Nacional de San Juan

EUCS
ESCUELA UNIVERSITARIA
DE CIENCIAS DE LA SALUD



1985-2025
Aniversario del Consejo
Interuniversitario Nacional

por momentos de somnolencia, cansancio y agotamiento físico y mental, también producen alteraciones en el ritmo circadiano que pueden afectar el patrón del sueño y descanso, lo cual repercute en la salud física, emocional y mental. Esta situación lleva a una disminución del crecimiento profesional por la escasa posibilidad de aprovechar las oportunidades de capacitación y formación que brindan las instituciones, las cuales pueden ser limitadas por la falta del tiempo disponible, la exigencia de productividad y las desigualdades de género, lo cual genera frustración e insatisfacción laboral.

Demandas Emocionales

Las demandas emocionales en enfermería surgen en la interacción con el sujeto de cuidado de diversas maneras porque la enfermera no solo se centra en los problemas de salud de su paciente, sino que también puede ser afectada por aspectos de índole emocional, familiar, social o laboral. Estas demandas aparecen cuando en su labor el profesional de enfermería se enfrenta a situaciones complejas en la atención de pacientes, principalmente en servicios de salud mental, urgencias y cuidados intensivos, en los cuales interactúa con individuos críticamente enfermos, conflictivos, moribundos o en condiciones de especial complejidad. La convivencia con el sufrimiento humano y la muerte es quizás el factor más estresante para la enfermería, así como la confrontación en la toma de decisiones difíciles, de las que se derivan frecuentemente implicaciones éticas y morales. Estas situaciones generan tanto estrés laboral como desgaste físico, mental y emocional. Por lo descrito anteriormente, al brindar el cuidado de enfermería, el profesional se expone a trabajar con sufrimiento, dolor, desesperanza, y a presenciar la muerte, situaciones que pueden generar sentimientos de preocupación, miedo, desconsuelo, impotencia, angustia y una creciente carga emocional proveniente del trabajo.



Universidad Nacional de San Juan

EUCS
ESCUELA UNIVERSITARIA
DE CIENCIAS DE LA SALUD



1985-2025
Aniversario del Consejo
Interuniversitario Nacional

Capítulo 2

Estrés Laboral

Definición de Estrés

Estrés deriva del griego STRINGERE, que significa provocar tensión.

El termino estrés fue utilizado por primera vez por Hans Selye en 1936, para definir el estrés en términos biológicos como “una respuesta inespecífica del cuerpo a cualquier solicitud de cambio”. Su investigación condujo al estudio de estrés en las funciones cerebrales. Definió asimismo los “factores estresantes” como las circunstancias desencadenantes de una respuesta fisiológica y psicológica del organismo, para distinguir el estímulo de la respuesta. En este sentido, un factor estresante puede ser un agente biológico, una condición medioambiental, un estímulo externo o un evento. Se pueden clasificar en:

- ✓ Cambios mayores (por ejemplo, cataclismos) que afectan a un gran número de personas.
- ✓ Cambios mayores que sólo afectan a una persona.
- ✓ Agobios, incomodidades o problemas cotidianos.

Definición de Estrés Laboral

- Paris Elena (2015), define al estrés laboral como “las reacciones individuales a las características del ambiente laboral, que parecen amenazar al trabajador. Surge de un desajuste entre las capacidades del individuo y las exigencias de su trabajo”. (p. 45)
- La Organización Internacional del Trabajo (OIT), definió el estrés como la respuesta física y emocional a un daño causado por un desequilibrio entre las exigencias



Universidad Nacional de San Juan

EUCS
ESCUELA UNIVERSITARIA
DE CIENCIAS DE LA SALUD



1985-2025
Aniversario del Consejo
Interuniversitario Nacional

percibidas y los recursos y capacidades percibidos de los individuos para hacerle frente a esas exigencias. El estrés relacionado con el trabajo está determinado por la organización del trabajo, el diseño del trabajo y las relaciones laborales, que tienen lugar cuando las exigencias del trabajo no se corresponden o exceden de las capacidades, recursos o necesidades del trabajador o cuando el conocimiento y las habilidades de un trabajador o de un grupo para enfrentar dichas exigencias no coinciden con las expectativas de la cultura organizativa. (p. 2)

El estrés es un fenómeno complejo que implica estímulos, respuestas y procesos psicológicos que median entre ambos, supone un estado del organismo caracterizado por el sobreesfuerzo, es un proceso dinámico que involucra diferentes variables que funcionan a diferentes niveles e interaccionan entre sí; agentes internos, externos, procesos de evaluación cognitiva, estrategias de afrontamiento, respuestas psicológicas y fisiológicas (reacción al estrés), variables moduladoras asociadas a elementos predisposiciones (tipo de personalidad) y elementos demográficos (sexo, edad).

Teorías Explicativas de Estrés Laboral

Teorías Basadas en la Respuesta

Según Selye (1956), el estrés ocurre cuando existe una alteración en el equilibrio del organismo causada por la acción de un agente externo o interno y el organismo reacciona ante esto de forma extraordinaria para restaurar dicho equilibrio. La respuesta al estrés es por lo tanto extraordinaria a nivel fisiológico, implicando un esfuerzo y produciendo una sensación subjetiva de tensión ante cualquier demanda. Así, ante la presencia de estímulos intensos o de duración



Universidad Nacional de San Juan

EUCS
ESCUELA UNIVERSITARIA
DE CIENCIAS DE LA SALUD



1985-2025
Aniversario del Consejo
Interuniversitario Nacional

prolongada, se producirá una hiperactividad homeostática que se traducirá en cambios fisiológicos (elevación de la tasa cardiaca, descargas hormonales, etc.)

Esta respuesta de estrés está constituida por un mecanismo tripartito que se denomina SGA (Síndrome General de Adaptación), que incluye tres etapas: reacción de alarma, etapa de resistencia y etapa de agotamiento.

- **Reacción de alarma.** Es la respuesta inicial del organismo, con una fase de choque que constituye la reacción inmediata al agente nocivo (con síntomas como taquicardia, pérdida del tono muscular, descarga de adrenalina, corticotrofina y corticoides) y una fase de contrachoque, que es una reacción de rebote caracterizada por el incremento de corticoides y la involución rápida del sistema timo-linfático;
- **Etapa de resistencia.** Cuando la situación estresante se mantiene, se produce la adaptación del organismo al agente nocivo;
- **Etapa de agotamiento.** Si la exposición al estresor se prolonga, se pierde la adaptación adquirida, reaparecen los síntomas característicos de la reacción de alarma y hasta puede significar la muerte del organismo.

Desde esta perspectiva el estrés genera respuestas físicas, emocionales o conductuales, así como síntomas somáticos (cardiovasculares, musculares, digestivos, trastornos del sueño, etc.) del comportamiento (irritabilidad, alcoholismo, tabaquismo, etc.) y efectos negativos en la organización (rotación laboral, ausentismo, etc.).

Esta teoría define al estresor de manera redundante y circular, esto es, el estresor es un estímulo que produce estrés.



Universidad Nacional de San Juan

EUCS
ESCUELA UNIVERSITARIA
DE CIENCIAS DE LA SALUD



1985-2025
Aniversario del Consejo
Interuniversitario Nacional

Teorías Basadas en el Estímulo

De acuerdo con esta teoría, el estrés se explica aludiendo a los estímulos ambientales externos al sujeto o estresores, y se interpreta que éstos perturban o alteran el funcionamiento del organismo, donde se distinguen dos tipos principales de estresores:

- **Psicosociales.** Son situaciones que no causan directamente la respuesta de estrés, sino que se convierten en estresores mediante la interpretación cognitiva o del significado que la persona la asigna.

- **Biológicos.** Son estímulos que se convierten en estresores por su capacidad para producir cambios bioquímicos o eléctricos en el organismo que facilitan por sí mismos la respuesta al estrés, por ejemplo, exponerse a ruido intenso, tomar una taza de café etc.

El problema que presenta esta teoría es la delimitación de las situaciones que pueden ser consideradas estresantes, una situación puede ser muy estresante para una persona, pero muy poco o nada para otra.

La teoría basada en los estímulos se sitúa dentro de la perspectiva que en la psicopatología se conoce con el nombre de Enfoque Psicosocial o de los Sucesos Vitales y ha tenido gran influencia en las últimas décadas.

Teorías Interaccionales

Esta teoría enfatiza el papel de los factores cognitivos (pensamientos, creencias, ideas, actitudes, etc.). Estos factores median la relación entre los estímulos (estresores) y las respuestas a estrés. El máximo representante de esta teoría es Richard S. Lazarus según sus partidarios, el estrés es un proceso interaccional, una relación particular entre la persona y la



Universidad Nacional de San Juan

EUCS
ESCUELA UNIVERSITARIA
DE CIENCIAS DE LA SALUD



1985-2025
Aniversario del Consejo
Interuniversitario Nacional

situación, que se produce cuando la persona valora que estas demandas agravan o exceden sus recursos de ajuste y hacen que peligre su bienestar, una definición equivalente propone que el estrés en sí mismo no es una variable simple, sino un sistema de procesos interdependientes, individuales en la evaluación y en el afrontamiento que median en la frecuencia, la intensidad, la duración y el tipo de respuesta psicológica y somática.

Dos conceptos fundamentales de esta teoría son la evaluación y el afrontamiento. La evaluación es definida como el mediador cognitivo de las reacciones de estrés, de las respuestas personales a estímulos relevantes, y es un proceso por medio del cual, los sujetos valoran la situación lo que está ocurriendo todo ello relacionado con el bienestar personal de sujeto, según estos autores, existen tres tipos de evaluación: primaria, secundaria y terciaria (afrontamiento).

La evaluación primaria, se centra en las demandas de la situación y consiste en analizar si el hecho es positivo o no, si es relevante y sus consecuencias. En definitiva, responde a la pregunta ¿qué significa esto para mí? El resultado de esta evaluación será determinante para que el suceso sea considerado bueno o malo, relevante o irrelevante, amenazante o no.

Evaluación Secundaria, tiene como objetivo el análisis y valoración de la capacidad del propio sujeto para afrontar el suceso que acaba de evaluar. La valoración de los recursos personales determina en gran medida que el individuo se siente asustado, desafiado u optimista. Tiene que ver con la evaluación de los propios recursos y en ella juegan un papel esencial los pensamientos anticipatorios. La historia previa de afrontamiento frente a situaciones similares y el resultado exitoso o no de la ejecución de cualquiera de las estrategias utilizadas determinan el resultado.



Universidad Nacional de San Juan

EUCS
ESCUELA UNIVERSITARIA
DE CIENCIAS DE LA SALUD



1985-2025
Aniversario del Consejo
Interuniversitario Nacional

Evaluación terciaria, es el afrontamiento o estrategia de “coping”, esto es, la acción y ejecución de una estrategia previamente elaborada.

Lazarus y Folkman describen el afrontamiento o coping como aquellos procesos conductuales y cognitivos constantemente cambiantes que se desarrollan para mejorar las demandas específicas internas y externas que son evaluadas como excedentes o desbordantes de las respuestas del individuo. Se entiende el afrontamiento en función de lo que la persona piense y sienta y no en términos de su eficacia o resultados. Para estos autores existen dos estrategias de afrontamiento la de resolución de problemas y la de regulación emocional. La primera estaría dirigida a manipular o alterar el problema que está causando malestar o incrementar los recursos para hacerle frente al problema, por ejemplo, diseñando un nuevo método de solución de problemas o buscando ayuda de un profesional. La estrategia de regulación emocional estaría centrada en la emoción, en reducir el estrés asociado a la situación. La gente empleará este segundo tipo de estrategia cuando experimente que el estresor es algo perdurable o inmodificable. Ejemplo de este tipo de estrategias son: llorar, distraerse, dormir, beber, etc.

Lo que diferencia el Modelo Interaccional de las otras aproximaciones teóricas es la gran relevancia que se le asigna a la evaluación cognitiva que, en gran medida, es la principal responsable de que la situación potencialmente estresante llegue o no a producir estrés en el sujeto y con el medio ecológico.

Estresores Laborales



Universidad Nacional de San Juan

EUCS
ESCUELA UNIVERSITARIA
DE CIENCIAS DE LA SALUD



1985-2025
Aniversario del Consejo
Interuniversitario Nacional

Estresores Extraorganizacionales. Los estresores extraorganizacionales son los que se plantean fuera del ámbito de la empresa. Comprenden los factores familiares, políticos, sociales y económicos que inciden sobre el individuo.

Estresores Intraorganizacionales. Se presentan dentro del ámbito laboral, inciden en la vida personal del sujeto, provocando dificultades hogareñas, que al aumentar se potencian luego, generando un estrés posterior que se lleva nuevamente al ámbito laboral y genera dificultades en el rendimiento laboral, produciéndose así un círculo vicioso de realimentación mutua.

Los agrupamos en cuatro tipos:

Estresores del Ambiente Físico

- Falta de luz o luz muy brillante;
- Ruido excesivo o intermitente;
- Vibraciones;
- Aire contaminado;
- Alta o baja temperatura;

Estos factores requieren una doble adaptación, tanto física como psicológica.

Estresores de nivel individual

-Sobrecarga de Trabajo. Se considera sobrecarga de trabajo el ejercer responsabilidades importantes, es decir, por ejemplo, responsabilidad por la tarea o las decisiones de otros.



Universidad Nacional de San Juan

EUCS
ESCUELA UNIVERSITARIA
DE CIENCIAS DE LA SALUD



1985-2025
Aniversario del Consejo
Interuniversitario Nacional

- ***Conflicto de Roles.*** El conflicto de roles puede ser objetivo o subjetivo. Será un conflicto de roles objetivo cuando existen dos o más personas dando órdenes contradictorias. En cambio, un conflicto de roles subjetivo se produce como resultado de la contradicción entre las órdenes formales que recibe el individuo y los propios valores y metas del sujeto.

- ***Ambigüedad de Roles.*** Se refiere a la falta de claridad sobre el papel que se está desempeñando, los objetivos del trabajo individual o el alcance de las responsabilidades

- ***Discrepancias con las Metas de la Carrera Laboral.*** Las discrepancias y dudas sobre la carrera laboral o la profesión del individuo están dadas por la falta de seguridad laboral, las dudas sobre los ascensos y las legítimas ambiciones frustradas.

Estresores de Nivel Grupal

Se incluyen como factores estresantes en los niveles grupales los siguientes:

- Falta de cohesión grupal;
- Conflictos intragrupal;
- Conflictos intergrupales;
- Apoyo inadecuado del grupo.

Una organización puede crear un grupo de trabajo como una estructura: son los llamados grupos formales de la organización. También hay grupos informales, que interactúan dentro y fuera de la empresa.

La falta de apoyo por parte del grupo o sus miembros, como así también los conflictos inter e intragrupal, pueden, en su máxima gravedad, hacer caer una organización.



Universidad Nacional de San Juan

EUCS
ESCUELA UNIVERSITARIA
DE CIENCIAS DE LA SALUD



1985-2025
Aniversario del Consejo
Interuniversitario Nacional

Estresores Organizacionales

- ***Clima de la organización.*** Una organización tiene un carácter, una atmósfera particular propia de su esquema productivo. Este clima condiciona la conducta de los individuos que la integran, pero su valoración es difícil de lograr, ya que su medición carece de rigor científico. Puede ser un clima tenso, relajado, cordial o no, etcétera.

- ***Estilos gerenciales*** Pueden estar determinados por estructuras rígidas e impersonales, -- por una supervisión o información inadecuada, por la imposibilidad de participar en las decisiones, etcétera.

- ***Tecnología.*** Será de alto valor estresante la disponibilidad con que la organización dota a sus empleados de los elementos necesarios para su acción, como así también la capacitación para el uso de la tecnología respectiva. Los recursos deben ser acordes con los requerimientos y exigencias laborales.

- ***Diseños y Características de los Puestos.*** Permiten la motivación para el progreso dentro de la organización laboral.

- ***Fechas Topes no Racionales.*** No requiere mayor detalle describir el impacto que produce el establecimiento de metas inalcanzables en los tiempos prefijados para ello.

- ***Control de Sistemas Informáticos.*** Cuando los integrantes de la organización, objetiva o subjetivamente, no dominan o controlan los sistemas informáticos que se utilizan, se generan situaciones de ansiedad y estrés que disminuyen la eficiencia.

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



Universidad Nacional de San Juan

EUCS
ESCUELA UNIVERSITARIA
DE CIENCIAS DE LA SALUD



1985-2025
Aniversario del Consejo
Interuniversitario Nacional

Fuentes de Estrés Asistencial

Paris (2015), en su trabajo de investigación “*Estrés laboral en trabajadores de la salud*”, a través de una revisión bibliográfica especializada, clasifica a las fuentes de estrés asistencial de la siguiente manera:

Fuentes de Estrés Organizacionales

-Percepción de la Sobrecarga. Se ha descripto en forma cuantitativa, haciendo referencia a demandas excesivas (cantidad de trabajo) como de manera cualitativa (dificultad y complejidad de la tarea), cuando el individuo percibe que no tiene la formación y habilidades requeridas para ejecutarla. Según la investigación de Paris (2015), es el estresor más afecta a los profesionales.

-Falta de Apoyo de Superiores y Colegas. La imposibilidad de recurrir a los supervisores frente a posibles dificultades se vincula con la intención de abandonar el trabajo. La apatía y falta de apoyo de los compañeros impide a los trabajadores contar con los lazos emocionales que se generan a través de este recurso de afrontamiento del estrés.

-Problemas de Comunicación y Conflicto en las Relaciones Interpersonales. Según Paris (2015), este aspecto representa una fuente muy importante de estrés laboral. En este caso se evidencia una diferencia de género, especialmente entre el vínculo de médicas y enfermeras. Estudios afirman que las médicas sienten que el trato, la colaboración y ayuda que reciben de las enfermeras es menor que el que les brindan a los médicos.



Universidad Nacional de San Juan

EUCS
ESCUELA UNIVERSITARIA
DE CIENCIAS DE LA SALUD



1985-2025
Aniversario del Consejo
Interuniversitario Nacional

-Conflicto de Roles y Límite Difusos en cuanto a Responsabilidades. Otro aspecto que estresa al trabajador, según la bibliografía especializada, son las órdenes y contraórdenes por parte de los responsables de equipo de salud.

-Falta de Recursos. Tanto humanos como materiales.

-Presión de Tiempo. La exigencia continua de completar las tareas en tiempos limitados disminuye la percepción de los profesionales acerca de la calidad de los cuidados que brindan al paciente.

-Demasiado Trabajo de Tipo Administrativo. El carácter burocrático y monótono de estas tareas junto con su inespecificidad en el rol asistencial es considerado una fuente de estrés en sí misma.

Bajos Salarios. Este es uno de los principales factores que contribuyen a provocar la percepción de inequidad entre la inversión personal que realiza el profesional y lo que recibe a cambio.

-Incomodidad e Insuficiencia del Espacio Físico. Los problemas de infraestructura, la existencia de ruidos y falta de espacio libre constituyen otra fuente de estrés.

-Falta de Autonomía. En este caso la autonomía solo es positiva si los trabajadores tienen conocimientos, habilidades, estatus y posibilidades de hacer su trabajo, provocando así menor cansancio laboral.

Fuentes de Estrés Extraorganizacionales

Como estresores extraorganizacionales se han identificado tanto variables individuales como sociales:



Universidad Nacional de San Juan

EUCS
ESCUELA UNIVERSITARIA
DE CIENCIAS DE LA SALUD



1985-2025
Aniversario del Consejo
Interuniversitario Nacional

Variables Individuales. Incluyen variables sociodemográficas como la edad, sexo, estado civil, número de hijos, nivel educativo, años de experiencia, carga horaria y tipo de institución (pública o privada).

Variables Psicológicas

-Personalidad tipo A. Los sujetos a los que se los denomina A corresponden a perfiles psicológicos donde predomina una respuesta excesiva. Exhiben hiperactividad, irritabilidad, son ambiciosos, agresivos, hostiles, impulsivos, impacientes crónicos, tensos y competitivos, ya sea con su medio ambiente como con ellos mismos, y sus relaciones interpersonales son problemáticas y con tendencia a la dominancia. Poseen mayor predisposición a padecer patologías cardiovasculares por la activación de las catecolaminas.

-Personalidad tipo D. Tendencias a experimentar emociones negativas, tales como ansiedad, irritabilidad, visión negativa de sí mismo sin poder expresarla, acompañadas por un elevado monto de inhibición social, que se traduce en altos niveles de tensión e inseguridad en las interacciones sociales. Los sujetos con personalidad D perciben su ambiente de trabajo más estresante y manifiestan más síntomas de síndrome de *burnout*.

-Neurocitismo. Esta tendencia a experimentar emociones negativas se ha vinculado tradicionalmente con el aumento de estrés laboral.

-Introversión. La evidencia empírica sugiere que las personas introvertidas son menos resistentes al estrés laboral que las extravertidas. Huang, 2006; Omar, 1995 (citado por Paris 2015).

-Pesimismo. Aparentemente los pesimistas experimentan más ansiedad y depresión que los optimistas ante demandas laborales.



Universidad Nacional de San Juan

EUCS
ESCUELA UNIVERSITARIA
DE CIENCIAS DE LA SALUD



1985-2025
Aniversario del Consejo
Interuniversitario Nacional

-Locus de Control Externo. Este concepto supone dos posibles atribuciones frente a eventos cotidianos: externa (los sucesos de la vida son controlados por factores como la suerte o el destino) o interna (es el propio sujeto el que ejerce control).

-Benevolencia. Se trata de una mayor motivación moral por “hacer el bien” y una tendencia a construir relaciones de confianza con los pacientes que favorecen el aumento de estrés laboral.

Inteligencia Emocional. Definido como la habilidad para adquirir y aplicar el conocimiento proveniente de la esfera emocional para afrontar más exitosamente los problemas vitales.

Variables Sociales.

-Incompatibilidad entre Trabajo y la Vida Familiar. Las dificultades de conciliación entre la vida laboral y familiar son indicadas como una fuente muy importante de estrés tanto en médicos como enfermeros.

-Pobre Valoración Total de la Tarea. Un aspecto relacionado con la percepción social de las profesiones es la imagen pública de la enfermería como una actividad que supone adaptación y tolerancia hacia actitudes de los pacientes, aun cuando estos sean agresivos y violentos. De acuerdo con investigaciones muy recientes, la preservación de esta imagen podría explicar la renuencia de los enfermeros a denunciar la violencia que sufren por parte de muchos pacientes.

-Falta de Apoyo Social. El apoyo social puede influir en la relación estrés-salud de tres formas diferentes:



Universidad Nacional de San Juan

EUCS
ESCUELA UNIVERSITARIA
DE CIENCIAS DE LA SALUD



1985-2025
Aniversario del Consejo
Interuniversitario Nacional

a). puede mejorar la salud directamente porque satisface necesidades importantes de la persona, como lo son las de filiación, seguridad, permanencia y aprobación. Incluso se ha vinculado con la tendencia a tener hábitos saludables, aunque las evidencias no lo confirman;

b). puede reducir las experiencias de estrés laboral, mejorando indirectamente la salud. Por ejemplo, compañeros y supervisores proveedores de apoyo pueden minimizar las presiones y conflictos interpersonales, disminuyendo el estrés y la ansiedad percibida o aumentando la sensibilidad moral.

c). puede amortiguar los efectos negativos de las experiencias de estrés sobre la salud y el bienestar psicológico. Al respecto, Boey (1999), citado por Paris, encuentra que los enfermeros más resistentes a altos niveles de estrés son los que perciben más apoyo por parte de sus familiares directos.

-Contexto Laboral General. Algunos factores propios de contexto socioeconómico argentino agravan la situación laboral, tales como el desmantelamiento de los servicios hospitalarios, el exceso de demandas de pacientes en los hospitales por el empobrecimiento económico de la población y la crisis salarial que afecta al sector salud.

Tipos de Estrés Laboral

Según el Dr. Slipak (1996), en una publicación de la revista de neurociencia, menciona que existen dos tipos de estrés laboral.

- **El episódico.** (Un despido, por ejemplo)

- **El crónico.** Que se puede presentar cuando la persona se encuentra sometida a las siguientes situaciones:



Universidad Nacional de San Juan

EUCS
ESCUELA UNIVERSITARIA
DE CIENCIAS DE LA SALUD



1985-2025
Aniversario del Consejo
Interuniversitario Nacional

- ***Ambiente laboral inadecuado.*** Son los llamados estresores del ambiente físico:

- Falta de luz o luz muy brillante;
- Ruido excesivo o intermitente;
- Vibraciones;
- Aire contaminado;
- Alta o baja temperatura;

Estos factores requieren una doble adaptación, tanto física como psicológica.

- ***Sobrecarga de Trabajo.*** Es el estrés por sobreestimulación. Se presenta por exigencias psicosensoriales violentas, simultáneas, numerosas, persistentes y variables. Exigen una adaptación fuera del límite normal

- ***Alteración de ritmos biológicos.*** Es el estrés que se produce al alterar las constantes biológicas determinadas por el ritmo circadiano determinado a su vez por las secreciones hormonales, los ciclos del sueño y el ritmo metabólico. Requiere un alto esfuerzo adaptativo, generando irritabilidad, disminución de la concentración, trastornos del sueño, fatiga, ansiedad, además de provocar modificaciones en la vida social, conyugal y sexual.

Se presenta en:

Trabajadores nocturnos y personal de sanidad;

- ***Responsabilidades y decisiones muy importantes.*** Es el estrés del personal jerárquico o con grados de responsabilidad.

- Se debe a:
 - Responsabilidades numerosas y variables;



Universidad Nacional de San Juan

EUCS
ESCUELA UNIVERSITARIA
DE CIENCIAS DE LA SALUD



1985-2025
Aniversario del Consejo
Interuniversitario Nacional

- Trabajo intelectual excesivo;
- Tensión psicológica continua;
- Inseguridad laboral;
- Competencia;
- Búsqueda de la eficacia;
- Marcha contra reloj;
- Adaptación a situaciones nuevas y datos inestables.

Es frecuente que quienes lo padecen acumulen factores de riesgo e inadecuación familiar y social por falta de tiempo y agotamiento físico.

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

- ***Laborales inadecuadas.*** Nos referimos aquí a las causas de estrés en los obreros no calificados, que comprenden:

- Malas condiciones de trabajo;
- Salarios bajos;
- Alimentación inadecuada e insuficiente;
- Ausencia de perspectivas de progreso;
- Pocas posibilidades de recreación;
- Inestabilidad laboral por renovación tecnológica;

-



Universidad Nacional de San Juan

EUCS
ESCUELA UNIVERSITARIA
DE CIENCIAS DE LA SALUD



1985-2025
Aniversario del Consejo
Interuniversitario Nacional

Consecuencias del Estrés Laboral

A corto plazo

- Dolores de cabeza por exceso de tensión.
- Dolores musculares.
- Calambres en el cuello, hombros y brazos.
- Cansancio pronunciado.
- Problemas de concentración.
- Sentimiento de frustración, irritabilidad o engaño.
- Llanto frecuente.
- Incremento del consumo de alcohol.
- Cambios de apetito (pérdida y/o aumento de peso).
- Dificultades para conciliar el sueño.
- Mal genio.
- Lapsus frecuentes de memoria.
- Sofocos.
- Sentimiento de ansiedad o impotencia.
- Apatía y desesperación.

A largo plazo

Físicas:



Universidad Nacional de San Juan

EUCS
ESCUELA UNIVERSITARIA
DE CIENCIAS DE LA SALUD



1985-2025
Aniversario del Consejo
Interuniversitario Nacional

- Trastornos neuroendocrinos: en el ritmo de cortisol, aumento de catecolaminas, alteraciones en el metabolismo de la glucosa.
- Trastornos cardiovasculares: aumento de la presión arterial, incremento de la arteriosclerosis, aumento del riesgo cardiovascular, favorece la arritmogénesis, alteración de la coagulación.
- Trastornos musculoesqueléticos: aumento del tono muscular, favorece el mantenimiento del dolor crónico en la región cervical y lumbar.
- Alteraciones dermatológicas: interviene en la génesis y exacerbación de psoriasis, alopecia, eccemas y dermatitis seborreica
- Otros trastornos: alteraciones de la ventilación, cefalea tensional y migraña.

Psicológicas:

- Emocionales: humor disfórico, tristeza, disminución de la capacidad de relación, incremento de la irritabilidad, astenia, fatiga, ansiedad inespecífica, trastornos del sueño, trastornos adaptativos con ansiedad y depresión.
- Cognitivas: pérdida de concentración, dificultad de memoria, déficit de atención, sensación de temor a la pérdida de control de la situación.
- Comportamentales: aumento en el consumo de alcohol, tabaco y otras drogas, alteraciones en la alimentación, trastornos de la conducta alimentaria.

Consecuencias Organizacionales

Las más relevantes son las siguientes:



Universidad Nacional de San Juan

EUCS
ESCUELA UNIVERSITARIA
DE CIENCIAS DE LA SALUD



1985-2025
Aniversario del Consejo
Interuniversitario Nacional

- Incremento del absentismo.
- Aumento en la rotación de plantilla.
- Presentismo.
- Disminución del rendimiento y la productividad.
- Disminución de las relaciones interpersonales.
- Aumento de las quejas por parte de los usuarios.
- Resistencia al cambio.
- Incremento de las prácticas laborales pocos seguras.
- Aumento de incidente y accidentes.
- Deterior de a imagen externa de la empresa.



Universidad Nacional de San Juan

EUCS
ESCUELA UNIVERSITARIA
DE CIENCIAS DE LA SALUD



1985-2025
Aniversario del Consejo
Interuniversitario Nacional

Diseño Metodológico

Tipo de Estudio: el tipo de estudio que se pretende implementar en este proyecto de investigación es el método de tipo cuantitativo. Este diseño representa una guía bastante estructurada y exacta de cómo se va a realizar la investigación, con la cual se busca alcanzar los objetivos generales propuestos al comienzo de la misma, facilitando la identificación de los factores de riesgos psicosociales percibidos por el personal de enfermería que pueden afectar el desempeño laboral, y establecer la relación entre la exposición a factores de riesgos psicosociales y el estrés laboral, además conocer acerca de las causas y consecuencias físicas y psicológicas producidas por la exposición a condiciones de trabajos deficientes.

Según el tiempo y ocurrencia de los hechos y registros de la información será de tipo prospectivo ya que se intentará registrar los hechos según vayan ocurriendo durante un periodo de tiempo establecido para poder identificar cuáles son los factores psicosociales que afectan la salud del personal de enfermería y establecer la relación que tiene con el desarrollo del estrés laboral durante el segundo trimestre del año 2024.

De acuerdo con el periodo y secuencia del estudio la recolección de datos será de tipo transversal ya que se pretende estudiar las variables simultáneamente en un determinado momento haciendo un corte en el tiempo a partir de una muestra representativa de la población de estudio.

En cuanto al análisis y alcance de los resultados, el estudio tendrá un enfoque analítico descriptivo porque busca analizar y describir la percepción del personal de enfermería sobre los factores de riesgo psicosociales y estresores laborales presentes en el desempeño de sus



Universidad Nacional de San Juan

EUCS
ESCUELA UNIVERSITARIA
DE CIENCIAS DE LA SALUD



1985-2025
Aniversario del Consejo
Interuniversitario Nacional

funciones, conocer las consecuencias en la salud física y psicológica vinculada con tal exposición y la relación existente con el desarrollo del estrés laboral en el personal de enfermería del servicio de Urgencias.

Área de Estudio:

Lugar: San Juan, Argentina.

Ubicación: San José de Jáchal, zona urbana.

Institución: Hospital San Roque de Jáchal, servicio de Urgencia. Esta institución pertenece a un nivel II, con categoría 3 (mediano riesgo). Cuenta con un área de influencia que abarca los departamentos limítrofes tales como Iglesia, Guandacol y Valle Fértil.

Población y Muestra:

Esta investigación toma como población al personal de enfermería del hospital San Roque de Jáchal.

La investigación toma como muestra a los integrantes del plantel de enfermería pertenecientes al servicio de Urgencia del hospital San Roque del departamento de Jáchal. La conformación de este plantel es de 18 enfermeros con diferente nivel de formación académica.

Unidad de Análisis: el objeto o sujeto concreto a investigar será cada enfermero perteneciente al servicio de Urgencia del hospital San Roque de Jáchal.

Criterios de Inclusión: personal del plantel de enfermería que integre el servicio de Urgencia, con diferente nivel de formación académica (enfermeros universitarios, licenciados en



Universidad Nacional de San Juan

EUCS
ESCUELA UNIVERSITARIA
DE CIENCIAS DE LA SALUD



1985-2025
Aniversario del Consejo
Interuniversitario Nacional

enfermería y auxiliares en enfermería), ambos sexos, con una antigüedad laboral mayor a 1 año, enfermeros que consientan la participación en el estudio.

Criterios de Exclusión: enfermeros que no integren el servicio de Urgencia, personal de enfermería con una antigüedad menor a 1 año, personal que no desempeñe funciones como enfermero, personas que se nieguen a participar del estudio.

Métodos e Instrumentos de Recolección de Datos

Los instrumentos de recolección de datos que se utilizarán serán el Cuestionario Copenhagen Psychosocial Questionnaire (CopsoQ), adaptado a la Argentina ISTAS21 COPSOQ-ARG, versión breve para la Evaluación de Riesgos Psicosociales en el trabajo y la Escala de Estrés en Enfermería NNS, con sus siglas en inglés, adaptada al castellano.

El COPSOQ-ISTAS 21 consta de 30 preguntas de tipo cerradas con opciones previamente delimitadas las cuales son: (SIEMPRE/LA MAYORÍA DE LAS VECES/ALGUNAS VECES/SOLO UNAS POCAS VECES/NUNCA), permitiendo su fácil decodificación y análisis del cuestionario.

Este cuestionario es una metodología para la evaluación y gestión de los riesgos psicosociales que tiene como propósito identificar y medir aquellas características de la organización del trabajo que pueden representar un riesgo para la salud y el bienestar de los trabajadores, facilitando las propuestas preventivas en un marco participativo.

El cuestionario COPSOQ es uno de los instrumentos de medida de riesgos psicosociales más utilizados internacionalmente, en parte por haberse validado y utilizado en varios países,



Universidad Nacional de San Juan

EUCS
ESCUELA UNIVERSITARIA
DE CIENCIAS DE LA SALUD



1985-2025
Aniversario del Consejo
Interuniversitario Nacional

siendo un instrumento con amplias referencias en estudios científicos y mencionada su importancia en instituciones internacionales como la Organización Mundial de Salud, la Agencia Europea de Salud y Seguridad del Trabajo, entre otras. Su desarrollo es gestionado por la COPSOQ Internacional Network (Red Internacional CopsoQ) bajo los principios de investigación orientada a la acción, lo que facilita y garantiza su actuación y adaptación a los cambios en el mundo del trabajo y al avance del conocimiento científico de forma regular y rigurosa.

Este cuestionario consta de dos secciones, la primera parte está destinada a la caracterización sociodemográfica y la segunda parte destinada a la evaluación de cinco dimensiones psicosociales: Exigencias Psicológicas; Trabajo Activo y posibilidades de desarrollo; Apoyo social en la empresa y calidad de liderazgo; Compensaciones y, finalmente, Doble Presencia. Estas dimensiones están distribuidas en 30 preguntas las cuales permiten medir la percepción de los riesgos psicosociales.

El formulario impreso será proporcionado por el investigador directamente a los participantes del estudio los cuales deberán responderlo de acuerdo con su percepción de la situación laboral de forma anónima y confidencial.

La “THE NURSING STRES SCALE” (NSS), se trata de una escala elaborada por Pamela Gray- Toft y James G. Anderson (1981) que mide la frecuencia con la que ciertas situaciones son percibidas como estresantes por el personal de enfermería hospitalario. Estas situaciones han sido identificadas a partir de la literatura revisada y de entrevistas realizadas a diversos profesionales sanitarios.



Universidad Nacional de San Juan

EUCS
ESCUELA UNIVERSITARIA
DE CIENCIAS DE LA SALUD



1985-2025
Aniversario del Consejo
Interuniversitario Nacional

Esta escala consta de 34 ítems que describen distintas situaciones potencialmente causantes de estrés en el trabajo desempeñado por el colectivo de enfermería. Estos ítems han sido agrupados en siete factores; uno de ellos relacionado con el ambiente físico (carga de trabajo), cuatro con el ambiente psicológico (muerte y sufrimiento, preparación insuficiente, falta de apoyo e incertidumbre en el tratamiento y dos relacionados con el ambiente social en el hospital (problemas con los médicos y otros miembros del equipo de enfermería). Cada ítem contiene respuestas cerradas pre-formuladas como: (NUNCA/A VECES/FRECUENTEMENTE/MUY FRECUENTEMENTE). Se trata de una escala autoadministrada cuya cumplimentación se realiza aproximadamente en 10 minutos.

Variables

Una variable es una entidad abstracta que adquiere distintos valores, se refiere a una cualidad, propiedad o característica de personas o cosas en estudio de un sujeto a otro o en un mismo sujeto en diferentes momentos. Pineda et al (1994)

Tabla 1. Operacionalización de Variables

Varia- bles	Definición conceptual	Dimensiones	Subdimensio- nes	Indicado- res	índice
Variable de estudio: FACTO RES DE RIES GO PSICO-	Los factores de riesgo psicosociales son aquellos que se originan en la organización del trabajo y en las relaciones	Exigencias psicológicas en el trabajo: está compuesto por las exigencias psicológicas que tienen una doble vertiente, la cuantitativa y el	-Exigencias cuantitativas: son las exigencias psicológicas derivadas de la cantidad de trabajo en relación con el	¿Con qué frecuencia puede terminar sus tareas? ¿Se retrasa en la entrega de su trabajo?	-Siempre -La mayoría de las veces -Algunas veces



SOCIA- LES	interpersonales que allí se desarrollan. La interacción y combinación de estos factores de riesgo, bajo ciertas circunstancias de intensidad, frecuencia y duración, pueden impactar negativamente en la salud de los trabajadores.	tipo de tareas. Desde el punto de vista cuantitativo se refieren al volumen de trabajo en relación con el tiempo disponible para hacerlo. Desde el punto de vista del tipo de tarea implica exposiciones distintas en función de si se trabaja con maquinarias, herramientas, con o para personas, ideas. Son exigencias psicológicas de tipo emocional y cognitivo.	tiempo disponible para hacerlo. Esas exigencias o cargas que debe afrontar los trabajadores presentan relaciones estrechas con la cantidad de personas destinadas para tal fin. Ritmo de trabajo: constituye la exigencia psicológica referida a la intensidad del trabajo. Es la frecuencia y la velocidad de movimientos de trabajo necesario para lograr el resultado deseado. En consecuencia, el ritmo de trabajo plantea a relación entre la cantidad de productos obtenidos por una determinada cantidad de trabajadores	¿Tiene que trabajar muy rápido? ¿El ritmo de trabajo es alto todo el día? ¿Tiene que atender problemas de otros? (que no sean de compañeros, ni de jefes). ¿Su trabajo es emocionalmente desgastador? ¿Usted puede incidir/influir sobre las decisiones que afectan su trabajo? ¿Su trabajo le permite aprender cosas nuevas? ¿Su trabajo le permite aplicar sus habilidades y conocimientos? ¿Tienen sentido las	-Sólo unas pocas veces -Nunca
-----------------------	---	--	--	--	--------------------------------------



			en un tiempo establecido. -Exigencias cognitivas: Son demandas que activan diversos procesos de pensamiento simultáneos donde se pone en juego la capacitación de los trabajadores, la capacidad de decisión y otras funciones mentales como la memoria. -Exigencias emocionales: son las exigencias para no involucrarnos en las relaciones interpersonales que implica el trabajo, especialmente en ocupaciones de atención a las personas y que pueden comportar La transferencia de sentimientos emociones. No involucra a las personas que ocupan puestos jerárquicos.	tareas? ¿Puede decidir cuándo se hace un descanso/pausa? ¿Se le informa con suficiente antelación las decisiones importantes, cambios y proyectos futuros? ¿Recibe toda la información que necesita para realizar su trabajo? ¿Le son transmitidos claramente los objetivos? ¿Se le asignan cosas contradictorias/opuestas en el trabajo? ¿Tiene que realizar tareas que a su criterio deberían hacerse de otra manera?	
--	--	--	--	--	--



			-Exigencias de esconder emociones: son las exigencias para mantener una apariencia neutral independientemente del comportamiento de usuarios, pacientes, superiores o compañeros implican que tanto las preocupaciones, sentimientos que surgen en el trabajo motivados por el contacto con otras personas, como así también, las originadas por fuera del mismo, no puedan ser canalizadas o expresadas en el propio espacio de trabajo.	¿Su jefatura planifica bien el trabajo? ¿Su jefatura resuelve bien los conflictos? ¿Recibe ayuda y apoyo de los compañeros de trabajo en realización de sus tareas? ¿Recibe ayuda y apoyo de su jefatura inmediata en la realización de su trabajo? ¿Tiene un buen ambiente con sus compañeros de trabajo? ¿Su trabajo es valorado por sus superiores? ¿Está preocupado/a por si le despiden o no le renuevan el	
--	--	--	--	---	--



Universidad Nacional de San Juan

EUCS
ESCUELA UNIVERSITARIA
DE CIENCIAS DE LA SALUD



1985-2025
Aniversario del Consejo
Interuniversitario Nacional

				contrato? ¿Está preocupado por lo difícil que sería encontrar otro trabajo en caso de que se quedara desempleado? ¿Con qué frecuencia está preocupado/a por si le trasladan a otro centro de trabajo, unidad o departamento o sección, contra su voluntad?	
		Doble presencia: son las exigencias simultáneas del ámbito laboral y el ámbito doméstico-familiar, representando una carga negativa cuando se manifestaría una yuxtaposición ante determinadas	-Doble presencia: son las exigencias simultáneas del ámbito laboral doméstico-familiar, representando una carga negativa cuando se manifiesta una yuxtaposición entre determinadas situaciones,	- ¿hay momentos en los que necesitaría estar en su trabajo y en casa a la vez?	



		situaciones, determinando la prolongación de la jornada de trabajo perspectivas negativas respecto a la armonización de ambas esferas. En ese caso la modificación del tiempo de trabajo para que pueda sortearse esa tarea sincrónica puede representar un alivio para los trabajadores.	determinando la prolongación de la jornada de trabajo perspectivas negativas respecto de la armonización de ambas esferas.		
		Organización y sentido del trabajo: Está formado por el control sobre el trabajo. Consiste en dos dimensiones: influencia o (autonomía) y el desarrollo de habilidades. Un alto nivel de control en el trabajo constituye la base objetiva para el trabajo activo y el aprendizaje, para lo que también es	-Autonomía: refiere a la influencia que poseen los trabajadores para determinar por sí mismos algunos aspectos inherentes a la pauta de trabajo, tales como: el orden, los métodos, las pausas, el ritmo y el horario. -Posibilidades de desarrollo: Es el nivel de oportunidades que ofrece el trabajo para adquirir y poner	- ¿Usted puede incidir/influir sobre las decisiones que afecta su trabajo? - ¿Su trabajo le permite aprender cosas nuevas? - ¿Su trabajo le permite aplicar sus habilidades y conocimientos?	



		importante el sentido y el control de los tiempos a disposición.	en práctica conocimientos habilidades y experiencia. Se verá influenciada por la existencia y grados de implementación de carrera administrativa escalafones o calificación otorgada por el empleador. - Variedad: Remite a la variedad de tareas en el proceso de trabajo. Es lo opuesto a la monotonía. -Sentido del trabajo: Es la relación que el trabajo tiene con otros valores, tales como la utilidad, la importancia, el valor social, el aprendizaje que implica o la visualización de su contribución al producto o servicio final (es la contracara de la alienación). Refiere al	- ¿Tienen sentido sus tareas? - ¿Puede decidir cuando hace un descanso/pa usa?	
--	--	---	--	--	--



			sentimiento de autorrealización que experimenta por efectuar su trabajo. Control sobre los tiempos: refiere a la autonomía de quienes trabajan para administrar los tiempos de trabajo, descanso, extensión de la jornada de trabajo y pausas. -Compromiso: remite a la identificación que tienen las personas que trabajan con la tarea y la empresa.		
		Relaciones interpersonales y liderazgo: incluye las posibilidades de relacionarse en el trabajo, el sentimiento de grupo. También incluye las compensaciones del trabajo que refieren a la interacción entre el esfuerzo elevado y un	Previsibilidad: Implica disponer de información de forma adecuada, suficiente y a tiempo para poder realizar de forma correcta el trabajo y para adaptarse a los cambios. Implica tendencialmente altos niveles de	- ¿En su trabajo se le informa con suficiente antelación las decisiones importantes, cambios y proyectos de futuro? - ¿Recibe toda la información que necesita para realizar	



		bajo nivel de recompensas, que a largo plazo representa un riesgo para la salud. Por compensaciones de trabajo se entiende el control de estatus, la estima y el salario. La estima incluye el reconocimiento, el apoyo adecuado y trato justo, mientras que la estabilidad laboral forma parte de un trato justo.	estabilidad de trabajo y ausencia de cambios inesperados. -Claridad de rol: es el conocimiento concreto sobre la definición de tareas a realizar, objetivos, recursos a emplear y margen de autonomía en el trabajo. En su faz negativa supone ambigüedad en el reparto y asignación de misiones y funciones. -Conflicto de rol: esta dimensión comprende dos facetas: a) las exigencias contradictorias que se presentan en el trabajo. Aparece como riesgo cuando los valores de los trabajadores se contradicen con el contenido de las tareas que se debe realizar. También	su trabajo? - ¿Se le asignan cosas contradictorias/opuestas en el trabajo? - ¿Tiene que realizar tareas que a su criterio deberían hacerse de otra manera? - ¿Su jefatura planifica bien el trabajo? - ¿Su jefatura resuelve bien los conflictos? - ¿Recibe ayuda y apoyo de los compañeros de trabajo en la realización de sus tareas? - ¿Recibe ayuda y apoyo de su jefatura inmediata en la realización	
--	--	--	--	---	--



			Cuando existen discrepancias éntrelas tareas o funciones que se debe cumplir. b) los conflictos de carácter profesional o ético. -Calidad de liderazgo: percepción de los trabajadores sobre el modo de gestión y capacitación de los mandos superiores inmediatos en relación con la planificación y asignación de trabajo. -Apoyo de compañeros/as Percepción de los trabajadores con relación a la repuesta de sus compañeros ante una necesidad, atañe a la valoración de los trabajadores por sus pares. -Apoyo de superiores: percepción de los trabajadores con relación a la respuesta de sus	de su trabajo? - ¿Tiene un buen ambiente con sus compañeros de trabajo? - ¿Su trabajo es valorado por sus superiores?	
--	--	--	---	--	--



			jefes ante una necesidad; atañe a la valoración de la jefa/e inmediato sobre su trabajo. -Sentimiento de grupo: percepción de los trabajadores sobre su inclusión dentro de un colectivo que lo contiene. Reconocimiento : refiere a la valoración, respeto y trato justo en el trabajo por parte de la dirección (jefaturas, gerencias, direcciones)		
		Inestabilidad en el trabajo: Es la inseguridad laboral que incluye las percepciones sobre la precariedad del trabajo y el mercado laboral.	-Inseguridad en el empleo: es la preocupación por el futuro con relación al mercado de trabajo. Tiene como sustrato aproximaciones al concepto de precariedad laboral, definido como la pérdida de condiciones de empleo estables. -Flexibilidad	- ¿Está preocupado/a por si le despiden o no le renuevan el contrato? - ¿Está preocupado por lo difícil que sería encontrar otro trabajo en caso de que se quedara desempleado?	



			interna: es la preocupación por los cambios no deseados de las condiciones de trabajo fundamentales dentro de la empresa, entre las cuales se encuentra la calificación de la mano de obra, la polivalencia, la multiplicidad de tareas, la movilización de tareas forzadas, entre otras.	- ¿Está preocupado/a por si le trasladan a otro centro de trabajo, unidad o departamento o sección, contra su voluntad?	
		Confianza: Esta dimensión es entendida como uno de los componentes del capital social en la relación laboral.	-Confianza vertical: se entiende como confianza vertical el modo en el cómo sus superiores perciben el modo en que sus superiores confían en su trabajo, al modo en que los superiores facilitan o dificultan el acceso información confiable en el trabajo, a la seguridad de que los trabajadores actuarán de	- ¿La dirección confía en que los trabajadores hagan bien su trabajo? - ¿Se puede confiar en la información que vienen de la dirección?	



			forma adecuada y competente; y a la presencia de cooperación y dialogo entre ambas partes para la resolución de conflictos. -Confianza horizontal: remite al modo en que los trabajadores se facilitan dificultan el acceso a la información confiable en el trabajo; a la seguridad de los compañeros/as actuarán de forma adecuada; y a la presencia de cooperación y diálogo entre ellos/as, y con el empleador/a para la resolución de conflictos.		
		Justicia: Esta dimensión se refiere a la justicia organizacional	Justicia: indica la percepción de la distribución equitativa de exigencias y compensaciones en relación con otros/as trabajadores/as	- ¿Se solucionan los conflictos de manera justa? - ¿Se distribuyen las tareas de forma justa?	



Universidad Nacional de San Juan

EUCS
ESCUELA UNIVERSITARIA
DE CIENCIAS DE LA SALUD



1985-2025
Aniversario del Consejo
Interuniversitario Nacional

			de la misma categoría tanto en el trato como en la posibilidad que discurra la justicia en término formal para la organización.		
Variable de estudio: ESTRÉS LABORAL	El estrés laboral es la respuesta física y emocional a un daño causado por un desequilibrio entre las exigencias percibidas y los recursos y capacidades percibidas por un individuo para hacer frente a esas exigencias.	Ambiente físico Esta referido a la carga laboral que aumenta la vulnerabilidad de las normas y pueden ser causa de accidentes laborales.	Carga de trabajo: esta sub-escala hace referencia al estrés generado por la alta demanda del trabajo, la sobrecarga laboral y la falta de tiempo para realizar las tareas.	Interrupción es frecuentes en la realización de sus tareas. -Pasar temporalmente a otros servicios con falta de personal. -Personal y turno imprevisible. -Realizar demasiadas tareas que no son propias de enfermería (ejemplo: tareas administrativas). -No tener tiempo suficiente para realizar todas mis tareas de enfermería.	Nunca A veces Frecuentemente Muy frecuentemente.



				-Falta de personal para cubrir adecuadamente el servicio. -No tener tiempo suficiente para dar apoyo emocional al paciente.	
		Ambiente psicológico Considera las situaciones que afectan psíquica y emocionalmente a los profesionales.	Muerte y sufrimiento: se enfoca en el estrés relacionado con la experiencia de muerte y sufrimiento en los pacientes, así como en la interacción con los familiares. Preparación insuficiente: se refiere al estrés causado por la falta de preparación o entrenamiento en las tareas y responsabilidades del puesto de trabajo. Falta de apoyo e incertidumbre en el tratamiento: la falta de apoyo hace referencia	Realización de cuidados de enfermería que resulten dolorosos a los pacientes. -Sentirse impotente en caso de que un paciente no mejora. -Escuchar o hablar con un paciente sobre la muerte cercana -La muerte de un paciente. -miedo de cometer un error en los cuidados de enfermería de un paciente.	



			al estrés relacionado con la falta de apoyo, colaboración y reconocimiento del personal administrativo y de otros departamentos. La sub-escala de incertidumbre en el tratamiento se enfoca en el estrés causado por la falta de claridad y certeza en los procedimientos y tratamientos, así como en la comunicación con los pacientes y la familia.	-Muerte de un paciente con quien has llegado a tener una relación estrecha. - El médico no está presente cuando un paciente se está muriendo. -Estar en desacuerdo con el tratamiento de un paciente. - Sentirse insuficiente mente preparado para ayudar emocionalmente a la familia de un paciente. -No disponer de una contestación satisfactoria a una pregunta hecha por el paciente. -Ver a un paciente sufrir. -Sentirse insuficiente	
--	--	--	--	---	--



Universidad Nacional de San Juan

EUcs
ESCUELA UNIVERSITARIA
DE CIENCIAS DE LA SALUD



1985-2025
Aniversario del Consejo
Interuniversitario Nacional

				mente preparado para ayudar emocional- mente a un paciente. -El médico prescribe un tratamiento que parece inapropiado para el paciente. -No saber que se debe decir al paciente o a su familia sobre su estado cínico y tratamiento. - No saber bien el manejo y funcionami- ento de un equipo especializa- do. - No tener ocasión para hablar abiertamen- te con otros compañeros (enfermeros /as y/o auxiliares de enfermería) del servicio sobre	
--	--	--	--	---	--



Universidad Nacional de San Juan

EUCS
ESCUELA UNIVERSITARIA
DE CIENCIAS DE LA SALUD



1985-2025
Aniversario del Consejo
Interuniversitario Nacional

				problemas en el servicio. -No tener ocasión para compartir experiencias y sentimientos con otros compañeros (enfermeros/as y/o auxiliares de enfermería) del servicio. -El médico no está presente cuando un paciente se está muriendo. -No tener ocasión para expresar a otros compañeros (enfermeros/as y/o auxiliares de enfermería) del servicio mis sentimientos negativos hacia los pacientes (Ej.	
--	--	--	--	--	--



				Pacientes conflictivos, hostilidad, etc.) -El medico no está presente en una urgencia médica	
		Ambiente social Incluye aquellas situaciones que generan una mala comunicación, conflictos entre médico-enfermero u otros miembros del equipo de salud.	-Problemas con los médicos y otros miembros del equipo de enfermería: esta sub-escala evalúa el estrés provocado por conflictos y desacuerdos producidos con los médicos, especialmente en relación con las decisiones y tratamientos. Además de conflictos y desacuerdos ocasionados con otros miembros del personal de enfermería.	-Recibir críticas de un médico. -Problemas con el supervisor. -Problemas con uno o varios médicos. -Dificultad para trabajar con unos o varios compañeros (enfermeros/as y/o auxiliares de enfermería) de otros servicios. -Recibir críticas de un supervisor. -Dificultad para trabajar con uno o varios compañeros (enfermeros	



Universidad Nacional de San Juan

EUCS
ESCUELA UNIVERSITARIA
DE CIENCIAS DE LA SALUD



1985-2025
Aniversario del Consejo
Interuniversitario Nacional

				/as y/o auxiliares de enfermería) del servicio.	
--	--	--	--	---	--

Consideraciones Éticas

¿Qué es una investigación? La investigación con seres humanos es una investigación sistemática, incluyendo pruebas piloto, desarrollo de la investigación y evaluación, con uno o más participantes diseñadas para desarrollar o contribuir a un conocimiento generalizado.

La investigación puede involucrar actividades como el análisis de datos colectados de personas. La participación en esta clase de actividades, particularmente si usted planea publicar los resultados es considerada investigación con seres humanos.

¿Qué es un sujeto (ser) humano en investigación?

Un sujeto humano es un individuo viviente de quién un investigador que está llevando a cabo una investigación, obtiene datos o identificación privada. A ellos se les refiere comúnmente, como participantes de la investigación.

Factores principales de investigación ética.

Hay seis factores principales que proveen un buen marco para el desarrollo ético de las investigaciones.



Universidad Nacional de San Juan

EUCS
ESCUELA UNIVERSITARIA
DE CIENCIAS DE LA SALUD



1985-2025
Aniversario del Consejo
Interuniversitario Nacional

1. Valor: la investigación debe buscar mejorar la salud o el conocimiento.
2. Validez científica: la investigación debe ser metodológicamente sensata, de manera que los participantes de la investigación no pierdan su tiempo con investigaciones que deben repetirse.
3. La selección de seres humanos sujetos debe ser justa: los participantes en las investigaciones deben ser seleccionados en forma justa y equitativa y sin prejuicios personales o preferencias.
4. Proporción favorable de riesgo/beneficio: los riesgos a los participantes de la investigación deben ser mínimo y los beneficios potenciales deben ser aumentados, los beneficios potenciales de los individuos y los conocimientos ganados para la sociedad deben sobrepasar los riesgos.
5. Consentimiento informado: los individuos deben ser informados acerca de la investigación y dar su consentimiento voluntario antes de convertirse en participantes de la investigación.
6. Respeto para los seres humanos participantes: los participantes en la investigación deben mantener protegida su privacidad, tener la opción de dejar la investigación y tener un monitoreo de su bienestar.

La confianza es la base de la investigación ética. La dignidad y el bienestar de los individuos que participan en la investigación deben ser una preocupación central de cada persona involucrada en el proyecto de investigación. La persona que dirige la investigación (investigador) es últimamente responsable por la conducta de la investigación, el rendimiento del proyecto y la protección de los derechos y el bienestar de los sujetos.



Universidad Nacional de San Juan

EUCS
ESCUELA UNIVERSITARIA
DE CIENCIAS DE LA SALUD



1985-2025
Aniversario del Consejo
Interuniversitario Nacional

El consentimiento informado en una investigación

Las investigaciones éticas requieren que los participantes de la investigación, hasta el grado de que estén capacitados, tengan la oportunidad de consentir a participar en la investigación. Esto se llama consentimiento informado. Cualquier proceso de consentimiento debe incluir estos tres componentes:

- Información: información acerca de los procedimientos de la investigación, su propósito, riesgos, los beneficios y una declaración ofreciéndole a la persona de hacer preguntas y de retirarse de la investigación cuando lo desee.
- Comprensión: los investigadores son responsables de asegurar que los participantes potenciales en la investigación hayan comprendido la información antes de dar el consentimiento; que se les ha dado tiempo para considerar o hacer preguntas; se les ha ofrecido la información en el idioma preferido y que no se requiere un nivel alto de habilidades literarias para comprenderlo.
- Consentimiento voluntario: el consentimiento para participar en la investigación es válido únicamente si se da en forma voluntaria, sin coerción, influencia excesiva o presión.



Universidad Nacional de San Juan

EUCS
ESCUELA UNIVERSITARIA
DE CIENCIAS DE LA SALUD



1985-2025
Aniversario del Consejo
Interuniversitario Nacional

Bibliografía

1. Alberto M; Contreras A; Cornelio C I; Covaro B; Gerke J y Piccuto M. V. (2013). Factores de Riesgos en el Trabajo de Argentina. Superintendencia de Riesgos de Trabajo. Ministerio de Trabajo, Empleo y Seguridad Social. Pág.: 6,9, 10, 11, 12, 13, 14, 15.
2. Alianza del Pacífico, MERCOSUR (2024). Estudio Comparado de la Legislación de Riesgos Psicosociales en el trabajo en los países de la Alianza del Pacífico y el MERCOSUR. Versión preliminar abril 2024.
3. Angélica Adriana Alcázar Marcillo (2023). Rol de Enfermería en los servicios de Emergencias. Ciencia Latina Revista Científica Multidisciplinar. Volumen 7 (6) 5034-5050.
https://doi.org/10.37811/cl_rcm.v7i69058
4. Apaza Quispe J. I (2023). Riesgos Psicosociales en el Personal de Salud de los establecimientos 1-4 de la Red Puno. [Tesis para optar por el título de profesional de Licenciatura en Enfermería Universidad Nacional del Altiplano. Facultad de Enfermería. Escuela profesional de Enfermería].
5. Apéndice D: Consideraciones Éticas en Investigaciones con seres humanos. Centro de Investigación en Pólizas de Salud de la UCLA.
6. Arrillaga, S., De Lellis C. M. y Beines Federico. (Buenos Aires 2023). Evaluación de los Factores de Riesgo Psicosociales del Trabajo del Personal de Enfermería de una Institución de Salud Mental en proceso de adecuación a la LNSM. [Congreso]. XV Congreso Internacional de Investigación y Práctica de Profesional en Psicología. XXX Jornadas de Investigación. XIX Encuentro de Investigaciones en Psicología del Mercosur. V encuentro de Investigación



Universidad Nacional de San Juan

EUCS
ESCUELA UNIVERSITARIA
DE CIENCIAS DE LA SALUD



1985-2025
Aniversario del Consejo
Interuniversitario Nacional

de Terapia Ocupacional y Encuentro de Musicoterapia. Facultad de Psicología. Universidad de Buenos Aires. Buenos Aires.

<https://www.aacademica.org/000.009/622>

7. Benítez, N. D (2016). Factores de Riesgo Psicosocial en el Personal de Enfermería del Hospital Pediátrico “Juan Pablo II” Corrientes Argentina. [Trabajo final de Especialización en Gestión de las Relaciones del Trabajo. Universidad Nacional del Nordeste – Facultad de Ciencias Económicas].
8. Consejo Internacional de Enfermeras CIE (2009). Consejo Internacional de Enfermeras. Declaración de Posición. Salud y Seguridad Laboral de las Enfermeras. Ginebra, Suiza.
9. Galeano P. S. (2019). Riesgos Psicosociales del Trabajo en una clínica privada de salud mental. [Congreso]. Séptimo Congreso Internacional de Investigación en Psicología. Universidad Nacional de La Plata (UNLP).
<http://sedici.unlp.edu.ar/handle/10915/139246>
10. Grupo de Estudios en Salud Ambiental y Laboral GESAL (2021). Manual del Método COPSOQ-ARG para la Evaluación y Prevención de los Riesgos Psicosociales en el Trabajo- Versión Corta. UNDAV. Pág. 7, 8, 17, 18, 19, 20, 21.
11. Iniеста A., Azcona Castellot J. R., Guillen Suribán C., Meléndez López A. y Pastrana Jiménez J. I. (2016). Guía sobre el Manejo del Estrés desde la Medicina del Trabajo. Asociación Española de Especialistas en Medicina del Trabajo. Sans Growing Brands. Barcelona, 2016. Pág. 28, 29, 30, 31, 32 y 33.



Universidad Nacional de San Juan

EUCS
ESCUELA UNIVERSITARIA
DE CIENCIAS DE LA SALUD



1985-2025
Aniversario del Consejo
Interuniversitario Nacional

12. Instituto Nacional de Seguridad y Salud en el Trabajo INSST (2018). El Efecto sobre la Salud de los Riesgos Psicosociales en el Trabajo: una visión general. Torrelaguna. Madrid. Pág. 6 y 7
13. Jiménez C. A; Orozco M. M. y Caliz N. E. (2017). Factores de Riesgo Psicosociales en Auxiliares de enfermería de un hospital de la red pública en la ciudad de Bogotá- Colombia. Rev. UD CA Act & Div. Cient. 20(1):23-32.
14. Luceño Moreno L; García M. J.; Valdheita S. R. y Díaz Ramiro E. (2004). Factores y Riesgos Laborales Psicosociales: conceptualización, historia y cambios actuales. Departamento de Psicología Biología y de la Salud. Revista de Psicología y Psicopedagogía volumen 3 (1) 95-108.
15. Más Pons R., Agüir V. E. (1998). La Versión Castellana de la Escala “The Nursing Stress Scale” Proceso de Adaptación Transcultural. Revista Especial Salud Publica. Volumen 72 (6) 530-538.
16. Mendoza Vásquez S; Márquez González V. Y. (2020). Estrés y el Trabajo de Enfermería: Factores Influyentes. Mas Vita Revista Ciencias de la Salud. Volumen 2 (2) 51-59.
17. Moreno Jiménez B. (2011). Factores y Riesgo Laborales Psicosociales: conceptualización, historia y cambios actuales. Medicina y Seguridad en el Trabajo 2011;57 (1) 4-18.
18. Moreno Jiménez B; Báez León C. (2010). Factores de Riesgo Psicosociales, formas, consecuencias, medidas y buenas prácticas. Instituto Nacional de Seguridad Higiene y Salud en el Trabajo. Ministerio de Trabajo e Inmigración y Universidad Autónoma de Madrid. Pág. 12, 13, 14, 15, 31, 35, 39, 42, 45, 47 y 48.



Universidad Nacional de San Juan

EUCS
ESCUELA UNIVERSITARIA
DE CIENCIAS DE LA SALUD



1985-2025
Aniversario del Consejo
Interuniversitario Nacional

19. Neffa J. C. (2015). Los Riesgos Psicosociales en el Trabajo: contribución a su estudio. Universidad Nacional de la Plata- Facultad de Ciencias Económicas; Universidad Nacional del Nordeste-Facultad de Ciencias Económicas; Centro de Estudios de Investigaciones Laborales CEIL CONICEF; Universidad Metropolitana para la Educación y el Trabajo; Centro de Innovación para los Trabajadores y Universidad Nacional de Moreno. Departamento de Economía y Administración. Pág. 109, 113, 114, 360,361,362,363,364,365,366,367,368,369,370,371,372,373,374,375,376,377,378,379,380,381 y 382.
20. Neffa J. C. (2019) ¿Qué son los riesgos psicosociales en el trabajo?: Reflexiones a partir de una investigación sobre el sufrimiento en el trabajo emocional y de cuidado. Centro de estudios e investigaciones laborales CEIL-CONICEF; La Plata. Pág.: 86, 87, 88, 154, 155, 156, 159, 160.
21. Organización Internacional del Trabajo (1986). Factores Psicosociales en el Trabajo: Naturaleza, Incidencia y Prevención. Informe Central del Comité Mixto OIT-OMS sobre medicina del trabajo novena reunión en Ginebra 18-24 de septiembre de 1986.
22. Organización Internacional del Trabajo. La Organización del Trabajo y los Riesgos Psicosociales: una mirada de género. Genero Salud y seguridad en el trabajo 3. Hoja informativa.
23. Orozco Vásquez M., M; Zuluaga- Ramírez Y. C. y Pulido Bello G. (2019) . Factores de Riesgo Psicosocial que Afectan a los Profesionales en Enfermería. Revista Colombiana de Enfermería. Volumen 18 (1) 1-16.
<https://doi.org/10.18270/rce.v18i1.2308>



Universidad Nacional de San Juan

EUCS
ESCUELA UNIVERSITARIA
DE CIENCIAS DE LA SALUD



1985-2025
Aniversario del Consejo
Interuniversitario Nacional

24. Paris L. E. (2015). Estrés Laboral en Trabajadores de la Salud. Universidad Abierta Interamericana, Teseo. Pág. 30, 45,48,49,50,51,52,56,57,58,59,60,61.
25. Pineda E. B; Albarado E. L; Canales F. H. (1994). Metodología de la Investigación. Manual para el desarrollo del personal de Salud. Organización Panamericana de la Salud. Pág. 60.
26. Ramírez López G. A (2018). Factores de Riesgo Psicosociales en el Personal de Enfermería de Servicio de Emergencias de un Hospital Público de la Ciudad de Quito.[Carrera de Psicología, Proyecto de Investigación previo a la obtención del Título de Psicóloga Industrial. Universidad Central del Ecuador. Facultad de Ciencias Psicológicas].
27. Sanchez J. M (2010). Estrés Laboral. Hidrogénesis. Volumen 8 (2) 55-63.
28. Slipak O (1996). Estrés Laboral. ALCMEON 19. Revista Argentina de Clínica Neuropsiquiatría; Volumen 5 diciembre, 1996.
29. Zelaschi, M. C., Cornelio, C., Amable, M. R. y Reif L. (2017. 2, 3 y 4 de agosto). Cuestionario de Riesgos Laborales Psicosociales, COPSOQ-ISTAS21. Adaptación Cultural y Validación para la Argentina. [Congreso Nacional de Estudios de Trabajo]. El Trabajo en Conflicto. Dinámicas y Expresiones en el contexto actual. Buenos Aires, Argentina.



Universidad Nacional de San Juan

EUCS
ESCUELA UNIVERSITARIA
DE CIENCIAS DE LA SALUD



1985-2025
Aniversario del Consejo
Interuniversitario Nacional

ANEXOS



Universidad Nacional de San Juan

EUcs
ESCUELA UNIVERSITARIA
DE CIENCIAS DE LA SALUD



1985-2025
Aniversario del Consejo
Interuniversitario Nacional

Anexo I

Consentimiento Informado.

Jáchal, San Juan ____ de _____ 2024.

Yo _____ con documento nacional de identidad N° _____ CERTIFICO que he sido informado de manera adecuada sobre la participación de los cuestionarios que fueron diseñados para medir e identificar las condiciones de Riesgo Psicosociales en el Trabajo y de Estrés Laboral que representan un riesgo para la salud física, psicológica y el bienestar de los trabajadores.

La estudiante _____ me ha invitado a participar, el cual ACEPTO de manera libre y voluntaria colaborar con dicho propósito de investigación.

Reconozco que puedo hacer preguntas sobre la investigación en cualquier momento y que poseo autonomía para retirarme cuando lo crea conveniente sin necesidad de justificación alguna, y que no se trata de una intervención con fines de lucro. La información que se provea en dichos formularios es de carácter anónimo y confidencial, y no será utilizada para ningún otro propósito fuera de esta investigación.

Firma del participante



Universidad Nacional de San Juan

EUCS
ESCUELA UNIVERSITARIA
DE CIENCIAS DE LA SALUD



1985-2025
Aniversario del Consejo
Interuniversitario Nacional

Anexo II

Título: Factores de Riesgo Psicosocial, Implicancias en la Salud Física y Psicológica, y su Relación con el Estrés Laboral en los Profesionales de Enfermería del Hospital San Roque de Jáchal.

Nombre del Investigadora/Encuestadora: Renata Anahí Leguiza

Fecha y lugar de estudio: _____

I. Datos Demográficos:

1. Sexo
 - a) Mujer ☐
 - b) Hombre ☐

2. Edad
 - a) menos de 26 ☐
 - b) entre 26 y 35 ☐
 - c) entre 36 y 45 ☐
 - d) entre 46 y 55 ☐
 - e) más de 55 ☐

3. Antigüedad Laboral
 - a) 1 año ☐
 - b) Entre 1 y 5 años ☐
 - c) Entre 5 y 10 años ☐
 - d) Entre 10 a 15 años ☐
 - e) Más de 15 años ☐

II. Sección específica de Riesgos Psicosociales.

Cuestionario de Evaluación de Riesgos Psicosociales en el Trabajo

COPSOQ – ISTAS 21 (Versión Breve)

Este cuestionario incluye 20 preguntas. Para responder elije una sola respuesta para cada pregunta y marque con una X. Debe responder todas las preguntas. Recuerde que no existen respuestas buenas o malas. Lo que interesa es su opinión sobre los contenidos y exigencias de su trabajo. ¡Muchas gracias!



Universidad Nacional de San Juan

EUCS
ESCUELA UNIVERSITARIA
DE CIENCIAS DE LA SALUD



1985-2025
Aniversario del Consejo
Interuniversitario Nacional

Dimensión Exigencias Psicológicas en el Trabajo.		Siempre	La mayoría de las veces	Algunas veces	Sólo unas pocas veces	Nunca
Con qué frecuencia ...						
1	¿No puede terminar sus tareas laborales?					
2	¿Se retrasa en la entrega de su trabajo?					
3	¿Tiene que trabajar muy rápido?					
4	¿El ritmo de trabajo es alto todo el día?					
5	¿En su trabajo tiene que atender problema de otros? (que no sean de compañeros ni jefes)					
6	¿Su trabajo es emocionalmente desgastador?					
Dimensión: Doble Presencia		Siempre	La mayoría de las veces	Algunas veces	Sólo unas pocas veces	Nunca
Con qué frecuencia...						
7	¿Hay momentos en los que necesitaría estar en su trabajo y en su casa a la vez?					
Dimensión: Organización del Trabajo		Siempre	La mayoría de las veces	Algunas veces	Sólo unas pocas veces	Nunca
Con que frecuencia...						
8	¿Usted puede incidir/influir sobre las decisiones que afectan su trabajo?					
9	¿Su trabajo le permite aprender cosas nuevas?					
10	¿Su trabajo le permite aplicar sus habilidades y conocimientos?					
11	¿Tiene sentido sus tareas?					
12	¿Puede decidir cuándo hace un descanso/pausa?					



Universidad Nacional de San Juan

EUCS
ESCUELA UNIVERSITARIA
DE CIENCIAS DE LA SALUD



1985-2025
Aniversario del Consejo
Interuniversitario Nacional

Dimensión Relaciones interpersonales en su lugar de trabajo.		Siempre	La mayoría de las veces	Algunas veces	Sólo unas pocas veces	Nunca
Con qué frecuencia...						
13	¿En su trabajo se le informa con suficiente antelación las decisiones importantes, cambios y proyectos a futuro?					
14	¿Recibe toda la información que necesita para realizar su trabajo?					
15	¿Le son transmitidos claramente los objetivos?					
16	¿Se le asignan cosas contradictorias/opuestas en el trabajo?					
17	¿Tiene que realizar tareas que a su criterio deberían hacerse de otra manera?					
18	¿Su jefatura planifica bien el trabajo?					
19	¿Su jefatura resuelve bien los conflictos?					
20	¿Recibe ayuda y apoyo de sus compañeros en la realización de su trabajo?					
21	¿Recibe ayuda y apoyo de su jefatura inmediata en la realización de su trabajo?					
22	¿Tiene un buen ambiente con sus compañeros de trabajo?					
23	¿Su trabajo es valorado por sus superiores, dirección?					
Dimensión Inestabilidad Laboral		Siempre	La mayoría de las veces	Algunas veces	Sólo unas pocas veces	Nunca
Con qué frecuencia...						
24	¿Está preocupado/a por si le despiden o no le renuevan el contrato?					
25	¿Está preocupado por lo difícil que sería encontrar otro trabajo en caso					



Universidad Nacional de San Juan

EUCS
ESCUELA UNIVERSITARIA
DE CIENCIAS DE LA SALUD



1985-2025
Aniversario del Consejo
Interuniversitario Nacional

	de que quedara desempleado?					
26	¿Está preocupado/a por si le trasladan a otro centro de trabajo, unidad o departamento o sección, contra su voluntad?					
Dimensión Confianza		Siempre	La mayoría de las veces	Algunas veces	Sólo unas pocas veces.	Nunca
Con qué frecuencia...						
27	¿La dirección, superiores confía en que los trabajadores hagan bien su trabajo?					
28	¿Se puede confiar en la información que viene de la dirección, superior?					
Dimensión Justicia Laboral.		Siempre	La mayoría de las veces	Algunas veces	Sólo unas pocas veces.	Nunca
Con qué frecuencia...						
29	¿Se solucionan los conflictos de manera justa?					
30	¿Se distribuyen las tareas de una forma justa?					



Universidad Nacional de San Juan

EUCS
ESCUELA UNIVERSITARIA
DE CIENCIAS DE LA SALUD



1985-2025
Aniversario del Consejo
Interuniversitario Nacional

Anexo III

Escala de Estrés en Enfermería

(Versión en castellano de la NSS)

CUESTIONARIO ST

En el siguiente cuestionario, le presentamos una lista de situaciones que pueden darse comúnmente en una unidad hospitalaria. Estamos interesados en conocer con qué frecuencia estas situaciones han producido tensiones o estrés en su unidad.

Tenga en cuenta que **no** nos referimos a la frecuencia en que se producen estas situaciones, sino a la frecuencia con que estas han sido estresantes par Ud., **en los últimos 6 meses**. Sus respuestas serán estrictamente confidenciales.

Por favor, marque con una X el número de la escala que mejor refleje la **frecuencia** con que Ud. cree que cada situación ha sido estresante para Ud.

		Nunca	Alguna vez	Frecuente-mente	Muy Frecuente-Mente
1	Interrupciones frecuentes en la realización de sus tareas.				
2	Recibir críticas de un médico				
3	Realizar procedimientos que suponen experiencias dolorosas para los pacientes.				
4	Sentirse impotente en el caso de un paciente que no mejora.				
5	Problemas con un supervisor.				
6	Escuchar o hablar con un paciente sobre su muerte cercana.				
7	No tener ocasión para hablar abiertamente con otros compañeros (enfermeras/os y/o auxiliares de enfermería)				



Universidad Nacional de San Juan

EUcs
ESCUELA UNIVERSITARIA
DE CIENCIAS DE LA SALUD



1985-2025
Aniversario del Consejo
Interuniversitario Nacional

	del servicio sobre problemas en el servicio.				
8	La muerte de un paciente.				
9	Problemas con uno o varios médicos.				
10	Miedo a cometer un error en los cuidados de enfermería de un paciente.				
11	No tener ocasión para compartir experiencias y sentimientos con otros compañeros del servicio (enfermeras/os y/o auxiliares) del servicio.				
12	Muerte de un paciente con quien has llegado a tener una relación estrecha.				
13	El médico no está presente cuando un paciente se está muriendo.				
14	Estar en desacuerdo con el tratamiento de un paciente				
15	Sentirse insuficientemente preparado para ayudar emocionalmente a la familia del paciente.				
16	No tener ocasión para expresar a otros compañeros (enfermeras/os y/o auxiliares) del servicio mis sentimientos negativos hacia los pacientes (ejemplo, pacientes conflictivos, hostilidad, etc.)				
17	Recibir información				



Universidad Nacional de San Juan

EUCS
ESCUELA UNIVERSITARIA
DE CIENCIAS DE LA SALUD



1985-2025
Aniversario del Consejo
Interuniversitario Nacional

	insuficiente del médico acerca del estado clínico de un paciente.				
18	No disponer de una contestación satisfactoria a una pregunta hecha por un paciente.				
19	Tomar una decisión sobre un paciente cuando el médico no está disponible.				
20	Para temporalmente a otros servicios con falta de personal.				
21	Ver a un paciente sufrir.				
22	Dificultad al trabajar con uno o varios compañeros (enfermeras/os y /o auxiliares de enfermería) de otros servicios.				
23	Sentirse insuficientemente preparado para ayudar emocionalmente a un paciente.				
24	Recibir críticas de un supervisor.				
25	Personal y turno imprevisible.				
26	El médico prescribe un tratamiento que parece inapropiado para el paciente.				
27	Realizar demasiadas tareas que no son de enfermería (ejemplo: tareas administrativas)				
28	No tener tiempo suficiente para dar apoyo emocional a un paciente.				
29	Dificultad para trabajar con uno o varios				



Universidad Nacional de San Juan

EUCS
ESCUELA UNIVERSITARIA
DE CIENCIAS DE LA SALUD



1985-2025
Aniversario del Consejo
Interuniversitario Nacional

	compañeros (enfermeras/os y/o auxiliares de enfermería) del servicio.				
30	No tener tiempo suficiente para realizar todas mis tareas de enfermería.				
31	El médico no está presente en una urgencia médica.				
32	No saber que se debe decir al paciente o su familia sobre su estado clínico y tratamiento.				
33	No saber bien el manejo y funcionamiento de un equipo especializado.				
34	Falta de personal para cubrir adecuadamente el servicio.				