MINISTERIO DEL PODER POPULAR PARA LA SALUD
SERVICIO AUTÓNOMO INSTITUTO DE ALTOS ESTUDIOS
"DR. ARNOLDO GABALDÓN"
POSTGRADO DESALUD OCUPACIONAL E HIGIENE DEL AMBIENTE LABORAL

FACTORES DE RIESGO PSICOSOCIALES Y ESTRÉS LABORAL DURANTE LA PANDEMIA COVID-19EN EL SERVICIO DE EMERGENCIA DEL HOSPITAL "JOSÉ ANTONIO VARGAS". ARAGUA – VENEZUELA. MARZO – DICIEMBRE 2020.

Trabajo Especial de Gradopresentado como requisito parcial para optar al Título de Especialista en Salud Ocupacional e Higiene del Ambiente Laboral

AUTORA: Marilin del C. Flores Higuera
TUTORA: Nellys Mendoza

Maracay, 21 de Octubre del 2021

Maracay, 01 de Agosto del 2020

ACTA DE APROBACIÓN DE LA TUTORA

Ciudadanos
Miembros de la Comisión Coordinadora del
Postgrado de Salud Ocupacional e Higiene del Ambiente Laboral
S.A. Instituto de Altos Estudios "Dr. Arnoldo Gabaldón"
Presente.

La presente es para comunicarle, que, en mi carácter de tutoradel Trabajo Especial de Grado,titulado: **FACTORES DE RIESGO PSICOSOCIALES Y ESTRÉS LABORAL DURANTE LA PANDEMIA COVID-19 EN EL SERVICIO DE EMERGENCIA DEL HOSPITAL "JOSÉ ANTONIO VARGAS". ARAGUA – VENEZUELA. MARZO – DICIEMBRE 2020**, realizado por la ciudadana:Marilin del C. Flores Higuera, para optar al título de Especialista en: Salud Ocupacional e Higiene del Ambiente Laboral, una vez leído y analizado considero que dicho trabajo reúne los requisitos y méritos suficientes para ser sometido a la presentación pública y evaluación por parte del jurado evaluador que se designe.

Atentamente,

_____
Nellys Mendoza
C.I. N°: 13.132.447
Teléfono: 0412-8717542

LISTA DE CONTENIDO

ACTA DE APROBACIÓN DE LA TUTORA....ii
LISTA DE CONTENIDO....iii
Tabla de contenido....iii
LISTA DE CUADRO....iv
LISTA DE GRÁFICOS....v
RESUMEN....vi
ABSTRACT....vii
INTRODUCCIÓN....1
OBJETIVOS....9
Objetivo General....9
Objetivos Específicos....9
METODOLOGÍA....10
RESULTADOS....13
DISCUSIÓN....21
REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS....27
ANEXOS....30
Anexo 1. Carta Aval....31
Anexo 2. Consentimiento informado....32
Anexo 3. Cuestionario Datos Socio Laborales....33
Anexo 4 INSTRUMENTO ISTAS 21....34
Anexo 5. Cuestionario Problemas Psicosomático....40

LISTA DE TABLA

TABLA pp.

1. Distribución de Características Socio-demográfico y Laboral del personal de enfermería en el Servicio de Emergencia del Hospital "José Antonio Vargas" durante la pandemia Covid-19. Aragua Venezuela. Marzo – Diciembre 2020. ……..…… 13

LISTA DE GRÁFICOS

GRÁFICOS pp.

1. Factores de Riesgo Psicosociales en personal de Enfermería durante la pandemia Covid-19en el Servicio de Emergencia del Hospital "José Antonio Vargas"Aragua–Venezuela.Marzo – Diciembre 2020. Turno: Mañana…… 14
2. Factores de Riesgo Psicosociales en personal de Enfermería durante la pandemia Covid-19en el Servicio de Emergencia del Hospital "José Antonio Vargas"Aragua–Venezuela.Marzo – Diciembre 2020. Turno: Tarde…… 16
3. Nivel de Estrés del Personal de Enfermería durante la pandemia Covid-19en el Servicio de Emergencia del Hospital "José Antonio Vargas"Aragua–Venezuela.Marzo – Diciembre 2020. Turno: Mañana ……..... 18
4. Nivel de Estrés del Personal de Enfermería durante la pandemia Covid-19en el Servicio de Emergencia del Hospital "José Antonio Vargas"Aragua–Venezuela.Marzo – Diciembre 2020. Turno: Tarde…… 18
5. Manifestaciones Psicosomáticas de Estrés Laboral del Personal de Enfermería del turno matutino durante la pandemia Covid-19 en el Servicio de Emergencia del Hospital José Antonio Vargas, estado Aragua, Venezuela, 2020…… 19
6. Manifestaciones Psicosomáticas de Estrés Laboral del Personal de Enfermería del turno matutino durante la pandemia Covid-19 en el Servicio de Emergencia del Hospital José Antonio Vargas, estado Aragua, Venezuela, 2020……. 20

MINISTERIO DEL PODER POPULAR PARA LA SALUD
SERVICIO AUTÓNOMO DE ALTOS ESTUDIOS
"DR. ARNALDON GABALDÓN"
POSTGRADO DE SALUD OCUPACIONAL E HIGIENE DEL AMBIENTE LABORAL

FACTORES DE RIESGO PSICOSOCIALES Y ESTRÉS LABORAL DURANTE LA PANDEMIA COVID-19EN EL SERVICIO DE EMERGENCIA DEL HOSPITAL "JOSÉ ANTONIO VARGAS". ARAGUA – VENEZUELA. MARZO – DICIEMBRE 2020.

AUTORA: Marilin del C. Flores Higuera

TUTORA: Nellys Mendoza
AÑO: 2020

RESUMEN

La presente investigación tuvo como objetivo determinar los factores de riesgo psicosociales y estrés laboral en el personal de enfermería durante la pandemia covid-19 en el servicio de emergencia del Hospital José Antonio Vargas, ubicado en el Estado Aragua – Venezuela, 2020. Fue una investigación cuantitativa, de campo, descriptiva y de corte transversal. La población y muestradel tipo censal estuvo representada por 52 enfermeros y enfermeras del servicio de emergencia del turnode la mañana y tarde. En la recolección de la información se aplicó un cuestionario autoelaborado por la investigadora para la obtención delas características socio demográficas y laborales,el instrumento del ISTAS 21 (versión corta)en la identificación de los factores de riego psicosociales y el Cuestionario de Problemas Psicosomáticosde García-Izquierdo(1993)para conocer el nivel de estrés laboral. Resultados:Predominio del sexo femenino, el 50% tenían edades entre 20-35 años,tiempo de servicio de 11-15 años(32%en la mañana),6-10 años(38% en la tarde) y antigüedad en el cargo >10 años. Las dimensiones de exigenciaspsicosocial, estima y doble presenciase reportaron en altos niveles desfavorables(100%,80%y 56%),trabajo activo con alto control y desarrollo de habilidades (90%), inseguridad (100%)de los casos y un nivel de estrésAlto (64% turno mañana) y Grave (67% turno tarde). Concluyéndose que el personal está expuesto a los factores de riesgo psicosociales asociado a niveles de estrés. Entre las recomendaciones se encuentra diseñar e implementar acciones terapéuticas que incluyan medidas preventivas del estrés laboral.

Área de Investigación: Salud Colectiva.
Línea de Investigación: Factores de Riesgo Psicosociales
Descriptores de contenido: Riesgo Psicosocial, Estrés Laboral, Covid 19.

MINISTER OF PEOPLE POWER FOR HEALTH
AUTONOMOUS SERVICE INSTITUTE OF HIGH STUDIES
"DR. ARNOLDO GABALDON"
OCCUPATIONAL HEALTH AND HYGIENE OF THE WORKPLACE POST POSTGRADUATE

PSYCHOSOCIAL RISK FACTORS AND WORK STRESS DURING COVID-19 PANDEMIC IN THE EMERGENCY DEPARTMENT OF THE "JOSÉ ANTONIO VARGAS" HOSPITAL. ARAGUA - VENEZUELA. MARCH - DECEMBER 2020.

AUTHOR: Marilin del C. Flores Higuera

TUTOR: Nellys Mendoza

YEAR: 2020

ABSTRACT

The present research aimed to determine the psychosocial risk factors and work stress in nursing personnel during covid-19 pandemic in the emergency service of the José Antonio Vargas Hospital, located in the State of Aragua - Venezuela, 2020. It was a quantitative, field, descriptive and cross-sectional research. The population and sample of the census type was represented by 52 nurses from the emergency service of the morning and afternoon shift. In collecting the information, a self-elaborated questionnaire was applied by the researcher to obtain the socio-demographic and labor characteristics, the ISTAS 21 instrument (short version) in the identification of the psychosocial risk factors and the Questionnaire of Psychosomatic Problems of García-Izquierdo (1993) to know the level of work stress. Results: Predominance of the female sex, 50% were between 20-35 years old, with service time of 11-15 years (32% in the morning), 6-10 years (38% in the afternoon) andseniority in office> 10 years.The dimensions of psychosocial demands, esteem and double presence were reported in high unfavorable levels (100%, 80% and 56%), active work with high control and skill development (90%), insecurity (100%) of the cases and a High stress level (64% morning shift) and Severe (67% afternoon shift). Concluding that the staff is exposed to psychosocial risk factors associated with stress levels. Among the recommendations is to design and implement therapeutic actions that include preventive measures for work stress.

Research Area: Collective Health.
Research Line: Psychosocial Risk Factors
Content descriptors: Psychosocial Risk, Work Stress, Covid 19.

INTRODUCCIÓN

La actividad laboral está sujeta a una serie de variables que pueden influir en las condiciones en las cuales se lleva a cabo, lo que implica que, así como existen aquellas condiciones favorables hay situaciones contrarias que afectan al trabajador, específicamente en su bienestar o salud. Cuando el trabajo se desempeña en ambientes en los que el bienestar se ve perjudicado, se está en presencia de factores de riesgo psicosociales. Éstos, de acuerdo a la Organización Internacional del Trabajo citada por la Asociación Chilena de Seguridad (2019), son "hechos, situaciones o contextos con una clara probabilidad de dañar la salud física, social o mental del trabajador de forma importante". En este sentido, su principal característica está centrada en la capacidad de ocasionar daño, aunado con la probabilidad de aparecer y de generar consecuencias para la salud.

Dichos factores de riesgos son diversos y en la mayoría de las veces son imperceptibles, constantes y difíciles de pesquisar, según la exposición a las condiciones laborales de los trabajadores, como es el caso de los trabajadores de la salud, que se encuentran actualmente expuesto a la pandemia COVID-19. Este virus ahora se conoce como el síndrome respiratorio agudo grave coronavirus 2 (SARS-CoV-2).

Los signos y síntomas de la enfermedad por COVID-19 pueden aparecer entre 2 y 14 días después de la exposición al virus. Los signos y los síntomas más comunes pueden incluir: fiebre, tos, cansancio, pérdida del gusto o del olfato. Otros síntomas pueden incluir: falta de aire o dificultad para respirar; dolores en los músculos, escalofríos, dolor de garganta, goteo de la nariz, dolor de cabeza y dolor en el pecho. Se han reportado otros síntomas menos comunes, como erupción en la piel, náuseas, vómitos, y diarrea. La gravedad de los síntomas de la COVID-19 puede ser de muy leve a extrema. En algunas personas quizás los síntomas empeoran, como más problemas para respirar y neumonía, aproximadamente una semana después de comenzar.

Ante la nueva situación de pandemia descrita es pertinente señalar que surge como un factor de riesgo psicosocial emergente. En relación a estos últimos,

la Administración de Seguridad y Salud Ocupacionalcitada por el Servicio de Riesgos Laborales (2018), revela que los cambios que se han ido provocando en el mundo laboral han tenido sus consecuencias. “Todos ellos han dado lugar a la aparición de los denominados riesgos psicosociales emergentes”, así como los tradicionalmente identificados tienen consecuencias directas sobre la salud de toda la población laboral activa.

Como factor de riesgo psicosocial emergente, expone Martínez (2020) que los trabajadores ante el escenario de pandemia se encuentran expuestos a este nuevo riesgo, que si bien es de naturaleza biológica, tal como lo plantea el autor precitado, está relacionado como psicosocial ya que en la actualidad las tareas que realiza, especialmente en la atención directa a los enfermos, se vuelven desagradables por miedo al contagio por exposición a otros, falta o ineficacia de medidas de control y el propio miedo social. En la misma dirección, afirma Hezkuntza (2020) que “Trabajar en tiempos de la COVID-19 exige un esfuerzo de adaptación importante y en este proceso es relevante atender los aspectos psicosociales y organizativos para proteger la seguridad y la salud de la población trabajadora a corto y medio plazo”. El trabajador percibe un desequilibrio entre las exigencias a las que está sometido/a por su trabajo y los recursos físicos y mentales de los que disponen para hacer frente a dichas exigencias. Esta situación supone una carga mental para los trabajadores que deben interpretar continuamente lo que sucede a su alrededor en elmedio material y social, incrementando sus demandas de concentración y atención, aunado a la gran cantidad y dispersión de información sobre la regulación, normas y prevención que deben asimilar.

En este orden de ideas, también Martínez (2020) plantea que como factor de riesgo psicosocial genera estrés laboral, explicando que ello se deba a que esta situación:

> …demanda un aumento de la concentración, atención y asimilación de información por parte de los trabajadores, y una sobrecarga de responsabilidad al ser, en muchos casos, los propios trabajadores los encargados de asegurar que los clientes cumplan con las medidas de seguridad adoptadas.

Esto supone desencadenar niveles de estrés con su consecuente perjuicio en la salud. Según Ceballos y et al. (2019), el estrés laboral es: “La reacción que puede tener el individuo ante las exigencias y presiones laborales que no se ajustan a sus conocimientos y capacidades, y que ponen a prueba su capacidad para afrontar la situación”.Por tanto, es el resultado del desequilibrio entre las exigencias y presiones a las que se enfrenta el individuo en su ambiente de trabajo.

En cuanto a estadísticas acerca de este problema, relacionados los factores de riesgo psicosociales y el estrés se tiene que Europa, de acuerdo a cifras citadas por Sánchez, Ponce y Sandoval (2017), las cifras más altas de trabajadores que sufren estrés laboral son Suiza con un 68% Noruega y Suecia con un 31%, Alemania con un 28%, manteniendo Holanda el menor porcentaje de estrés en trabajadores.

Por otra parte, la OMS(2020)reportó a nivel mundial que entre 5 y10% de los trabajadores en los países desarrollados padecen estrés, mientras que en los países industrializados sería 20% y 50% los trabajadores afectados. El nivel de estrés, como lo afirma Mejías (2019) aumenta anualmente y en países como Argentina donde 65% de los trabajadores sufren de estrés, seguido de Venezuela con un 63% de estrés laboral.

Igualmente esta misma organización internacional (OMS, 2021) en su informe de estadísticas sanitarias mundiales estimo que el número real de fallecimientos por coronavirus se encuentra entre 6,8 y 10 millones; siendo la región de las Américas y de Europa los más afectados. (p.1) Lo cual también conlleva a que los factores de riesgos psicosociales ejerzan un mayor impacto en la salud del personal de los centros hospitalarios, problemática que se viene abordando desde hace muchos años y actualmente aún más con la aparición de la pandemia, ya que se reconoce que comprenden aspectos físicos, de organización y distribución del trabajo.

Tal afirmación, es complementada por SarcosayCharria (2017)al señalar que:

> En el sector de la salud, diversas investigaciones, revelan que los trabajadores asistenciales presentan una prevalencia entre un 33,9% y un 65% de estrés laboral, asociado con síntomas de carácter emocional y/o fisiológico, poniendo de manifiesto que las profesiones en el ámbito de la salud, son potencialmente estresantes, por las características de rol, la falta de definición de tareas, la sobre carga laboral y condiciones laborales, además de una exposición permanente a enfermedades contagiosas.

Afirma, por su parte, Santana en Cortés (2020), quien cita a Santana dice que "Está bien documentado en la literatura de la psicología clínica que el personal de la salud ya sea enfermeras…, que trabajan en salas de emergencia o cuidados intensivos sufren un nivel de estrés laboral superior a otros estresores laborales". En la actualidad, los factores que se encuentran implícitos a la profesión y los relacionados con la organización del trabajo, se encuentrala pandemia del COVID-19, que en reconocimiento es un riesgo de naturaleza biológica, se convierte en como riesgo psicosocial emergente, sin embargo, Fernándezy Ribeiro (2020) indican que:

> Desde la instalación de la pandemia Covid-19, han aumentado los informes de enfermedades mentales entre los profesionales de la salud, relacionadas con varios factores, que incluyen: condiciones laborales inadecuadas, carga de trabajo excesiva, bajos salarios, cantidad reducida de equipo de protección personal (EPP), falta de calificaciones específicas para actuar ante la pandemia, sentimientos de miedo, angustia e impotencia, entre otros.

Explica de igual manera, el problema mayor se desencadena en niveles de estrés que generan impacto físico, psicológico y emocional, puede crecer exponencialmente en la medida que se propague la pandemia e ingresen mayor número de casos a salas de emergencias y cuidados intensivos. Como aporte a lo expresado, Jianbo(2020), afirma que el "COVID-19 Alto costo psicológico para los trabajadores de la salud. Más del 50% informaron síntomas de depresión y más del 70% informaron síntomas de angustia psicológica.

Por otra parte en Venezuela, la Dirección de Epidemiología del Instituto Nacional de Prevención, Salud y Seguridad Laborales (INPSASEL) (2013), reportó que de un total de diez mil seiscientos veinticinco (10.625) casos reportados; las afecciones causadas por factores de riesgos psicosociales ocupan el sexto (6) lugar

dentro del cuadro de patologías que causan problemas de salud en los trabajadores. (Reyes, 2013, p.9)

En esta dirección, Seara (2019) y Bernaldo (2019), coinciden que este factor de riesgo psicosocial tiene sus estresores característicos, entre los que mencionan el riesgo de ser contagiado y contagiar a otros como a sus familiares; miedo a enfermar y/o morir; temor al aislamiento, estigma por la enfermedad; las medidas estrictas de bioseguridad, con el consecuente agotamiento del uso de los equipos de bioseguridad; entorno laboral más demandante y dificultades para recibir apoyo emocional, entre otras. Lo anterior implica, laborar bajo una sobrepresión por la exposición, el agotamiento físico y mental; por último, la impotencia de ver morir a los pacientes solos, sin sus familiares.

Lo expuesto se apoya a través de estudios como el realizado en Ecuador por De la Cruz (2020) titulado “Factores de riesgo psicosociales presentes en el personal de salud en tiempo de pandemia COVID-19 en el Hospital Básico “El Ángel”, 2020”, concluyendo que las exigencias en el entorno laboral aumentan el riesgo de exposición a factores psicosociales en la temporada de pandemia COVID-19, donde, la sobrecarga laboral y la afluencia de pacientes con esta patología genera una afectación directa e indirecta.

Por otra parte, Martínez (2020) en su artículo para la División de Salud del Consejo General de la Psicología de España (COP), titulado “Ansiedad y estrés laboral en centros sanitarios en momentos de pandemia”, la conclusión de sus resultados fue que el estrés y la ansiedad se multiplica exponencialmente con la pandemia debido a la falta de información, falta de material y de equipos de protección individual (EPI) por problemas de abastecimientos mundiales.

Así mismo, destaca el trabajo de JianboLai, Simeng (2020), titulado “Factores asociados con los resultados de salud mental entre los trabajadores de la salud expuestos a la enfermedad por coronavirus 2019”, estudio transversal realizado en múltiples regiones de China, concluyendo que éstos tienen un alto riesgo de desarrollar problemas de salud mental desfavorables y pueden necesitar apoyo psicológico o intervenciones.

En la misma dirección, Fernández y Alves (2020), efectuaron un estudio en Brasil titulado “Salud mental y estrés ocupacional en trabajadores de la salud a la primera línea de la pandemia de COVID-19”, en el cual resaltaron los principales factores relacionados con el agravamiento del estrés ocupacional y la sobrecarga mental: agotamiento físico y mental, complejidad en la toma de decisiones difíciles en la detección de pacientes sospechosos, sufrimiento debido a la pérdida de pacientes y compañeros de trabajo, y el riesgo diario de infección con el nuevo coronavirus.

Con base a lo expuesto, es de considerar que además de los factores de riesgo psicosociales que regularmente se presentan en los centros de salud en Venezuela, la pandemia se suma a este conjunto el asociado a la atención de pacientes con COVID-19. En el caso específico del Servicio de Emergencia del Hospital José Antonio Vargas, ubicado en el Municipio Libertador, estado Aragua, desde el mes de marzo, se ha observado el incremento de pacientes, ya que la población en estado de alerta al presentar algún signo o síntoma de la patología acuden a este servicio, por lo que el personal de enfermería se ha visto expuesto a sobrecarga de trabajo, extremar las medidas de bioseguridad, trabajar turnos continuos y constituir un riesgo potencial como portador del virus.

Además de lo anterior, se ha observado que el Servicio de Emergencia no se encuentra organizado para la atención de pacientes que lleguen con alguna sintomatología de la enfermedad, en triaje ingresan pacientes que pueden manifestar síntomas leves, moderados o graves que podrían estar asociados al Covid 19, teniendo contacto con el personal y otros pacientes, que pueden contagiarse, lo que se observa cuando llegan pacientes o acompañantes sin tapaboca.

Por otro lado, no disponen de los equipos de protección personal adecuados para la atención de los pacientes, tales como mascarillas, protectores oculares y guantes en cantidades suficientes constituyendo un riesgo posible de contagio. Aunado a lo anterior, el personal realiza guardias continuas, sin horas de descanso, lo que lleva un agotamiento tanto físico como mental; y cuando regresan a sus casas son objeto de distanciamiento social ya que las personas consideran que

pueden contagiarlos, dando una connotación distinta al ambiente y condiciones laborales en este servicio.

Conforme a estas observaciones, la situación actual de demanda tanto física como mental tiene impacto en la manifestación de angustia, insomnio, depresión, ansiedad y pérdida del control del personal; así como tensión muscular, palpitaciones, molestias gástricas y dificultades respiratorias, entre otras que están asociadas al estrés laboral pudiendo influir directamente en la atención de los pacientes.

En este orden de ideas, la investigación se desarrolla en el Servicio de emergencia del Hospital “José AntonioVargas” ubicado en el estado Aragua durante el período Marzo- Diciembre 2020, iniciando con la descripción de sus características Socio-demográfico y Laboral, la identificación de los factores de riesgos psicosociales presentes en el servicio antes mencionado; y, por último, determinar el nivel de estrés presente este personal. En cuanto a las limitaciones, se presenta como obstáculo en su desarrollo el acceso al personal en su área de trabajo para el turno de la noche o bien su disposición para participar en la investigación.

Cabe destacar, que el estudio resulta de interés ya que las investigaciones de esta naturaleza en el país son recientes por lo que constituye un aporte a la especialización en Salud Ocupacional e Higiene del Ambiente de Trabajo. Así mismo, se espera que instigue a la reflexión de la comunidad científica y sensibilice a los gerentes de salud para que adopten medidas que se centren en la identificación temprana y la prevención de daños para promover la salud física y mental de estos trabajadores.

También se considera importante en los resultados, ya que al demostrar la presencia de los factores de riesgo psicosocial en el Servicio de Emergencia en estudio y su impacto en el trabajo debido al estrés que genera, conlleva a direccionar acciones personales para cuidar su salud mental y evitar los efectos nocivos del estrés ocupacional relacionados no sólo con la aparición de la pandemia

COVID-19, que constituye una necesidad urgente, sino también con otros factores de riesgo psicosociales.

Ante esta situación, la investigadora se formuló las siguientes interrogantes:

¿Cuáles son las características sociodemográficas y laborales del personal de enfermería durante el período de pandemia Covid-19 en el Servicio de Emergencia del Hospital "José Antonio Vargas", Aragua-Venezuela, Marzo-Diciembre 2020?

¿Cuáles son los factores de riesgo psicosociales durante el período de pandemia Covid-19 en el Servicio de Emergencia del Hospital "José Antonio Vargas", Aragua-Venezuela, marzo- Diciembre 2020?

¿Cuál es el nivel de estrés del personal de enfermería durante el período de pandemia Covid-19 en el Servicio de Emergencia del Hospital "José Antonio Vargas", Aragua, Venezuela, Marzo- Diciembre 2020?

OBJETIVOS

Objetivo General

Determinar los factores de riesgo psicosociales y estrés laboral en el personal de enfermería durante la pandemia Covid-19 en el Servicio de Emergencia del Hospital “José Antonio Vargas”. Aragua – Venezuela. Marzo – diciembre,2020.

Objetivos Específicos

1. Caracterizar socio-demográficamente y laboral al personal de enfermería durante la pandemia Covid-19 en el Servicio de Emergencia del Hospital “José Antonio Vargas”. Aragua – Venezuela. Marzo – diciembre, 2020.

2. Identificar los factores de riesgo psicosociales en el personal de enfermería durante la pandemia Covid-19 en el Servicio de Emergencia del Hospital “José Antonio Vargas”. Aragua – Venezuela. Marzo – diciembre, 2020.

3. Establecerel nivel de estrés en el personal de enfermería durante la pandemia Covid-19 en el Servicio de Emergencia del Hospital “José Antonio Vargas”. Aragua – Venezuela. Marzo – diciembre, 2020.

METODOLOGÍA

La presente investigación se realizó en el Servicio de Emergencia del Hospital "José Antonio Vargas", Estado Aragua – Venezuela, durante el período Marzo- Diciembre 2020, bajo un enfoque cuantitativo, no experimental, de campo, de nivel descriptivoy de corte transversal.

La población y muestra del tipo censal estuvo conformada por 52 integrantes del personal de enfermería que labora en el turno de la mañana (28) y de tarde (24) en el Servicio de Emergencia del ámbito estudiado. El turno de la noche fue excluido de la investigación por razones de acceso a la información en este grupo de profesionales, por lo que esto representó una limitación en el estudio.

Antes de iniciar la recolección de la información se entregó un oficio a la dirección del ámbito estudiado, mediante el cual se solicitó la autorización para ejecutar la investigación. Se sostuvo entrevista con cada uno para explicar los objetivos de la presente investigación, los aspectos logísticos, como sería la aplicación del instrumento (se utilizaron las medidas de bioseguridad necesarias incluyendo el distanciamiento social y en el horario de trabajo establecido), así como los aspectos bioéticas considerados para formalizar el estudio, por medio de la entrega del consentimiento informado institucional (Anexo 2).

Entre los procedimientos, técnicas e instrumentos de recolección de la información utilizados tenemos que:

a. Para cumplir con el primer (01) objetivo planteado se procedió a la aplicación de un cuestionario elaborado por la investigadora que consta de seis (06) preguntas para conocer las características sociodemográficas y laborales del personal estudiado (edad, sexo, nivel académico, turno, tiempo de servicio y tiempo de trabajo) . (Ver Anexo: 1)

b. El segundo (02) objetivo planteado se cumplió con el instrumento: Cuestionario ISTAS 21(CoPsoQ, 2003), Versión corta, diseñado para

identificar y medir la exposición a factores de riesgo para la salud de naturaleza psicosocial en el trabajo. Consta de 38 preguntas referida a seis (6) dimensiones de factores psicosociales, en las que figuran; Exigencias psicológicas, Trabajo activo y posibilidades de desarrollo (influencia, desarrollo de habilidades, control sobre los tiempos), Inseguridad, Apoyo social y calidad de liderazgo, Doble presencia y Estima); cada apartado está compuesto por preguntas directas y abierta. La puntuación de las diferentes dimensiones se puede apreciar en la siguiente figura.

Apartado	Dimensión psicosocial	Tu puntuación	Puntuaciones para la población ocupada de referencia		
			Verde	Amarillo	Rojo
1	Exigencias psicológicas		De 0 a 7	De 8 a 10	De 11 a 24
2	Trabajo activo y posibilidades de desarrollo (influencia, desarrollo de habilidades, control sobre los tiempos)		De 40 a 26	De 25 a 21	De 20 a 0
3	Inseguridad		De 0 a 1	De 2 a 5	De 6 a 16
4	Apoyo social y calidad de liderazgo		De 40 a 29	De 28 a 24	De 23 a 0
5	Doble presencia		De 0 a 3	De 4 a 6	De 7 a 16
6	Estima		De 16 a 13	De 12 a 11	De 10 a 0

Fuente: Método ISTAS 21 (CoPsoQ)

c. Por último; para dar cumplimiento al 3º objetivo planteado se aplicó el Cuestionario de Problemas Psicosomáticos,(CPP, 1988) elaborado por Hock, yadaptado por (García Izquierdo et al en el año 1993) para conocer en qué grado el personalsufre sintomatología asociada a estrés. Consta de 12 ítems que muestran diferentes síntomas psicosomáticos. Para cada uno de ellos señale con un círculo en qué grado los ha experimentado durante los últimos 3 meses, siendo 1 "nunca" y 6 "con mucha frecuencia". A continuación, se muestra una descripción más detallada de cada una de las posibles respuestas: Nunca, Casi nunca, Pocas veces, Algunas veces, Con relativa frecuencia, Con mucha frecuencia.

La suma de los valores de todas las respuestas puede tomar un valor comprendido entre 12 (No existe síntoma alguno de estrés) y 72 (nivel de estrés máximo). El punto medio se establece en 42 puntos. No obstante,

dicha valoración es demasiado simplista, siendo conveniente prestar atención a cualquier valoración de un ítem entre 4 y 6, especialmente si se da en 2 o más ítems de un mismo trabajador, lo que podría ser un claro indicativo de situaciones de estrés graves (ver figura 4).

Para el análisis e interpretación de la información se aplicaron los instrumentos a los trabajadores utilizando la técnica de la auto aplicación. El procesamiento de los datos estadístico de la información se organizó a través de la estadística descriptiva y cuantitativa, y se presenta en tablas y gráficos con datos representados en números enteros y porcentajes, medidas de tendencia central y dispersión

Las consideraciones bioéticas fueron aplicadas durante el desarrollo de la investigación, el abordaje está sujeto a la incorporación al grupo bajo estudio aquel personal de enfermería que voluntariamente esté dispuesto a participar, para ello se solicitó el consentimiento informado, el cual se acompañará de una inducción sobre la misma y sus objetivos. Además, de la utilización de cuestionarios para obtener información acerca de los factores de riesgos psicosociales, y el nivel de estrés no existe la posibilidad de causar daño biológico, psicológico o social a ningún profesional de enfermería que en éste participe.

RESULTADOS

Tabla 1. Caracterización Sociodemográfica y Laboral del personal de enfermería en el Servicio de Emergencia del Hospital "José Antonio Vargas" durante la pandemia. Aragua – Venezuela. 2020.(n=52)

Características Sociodemográficas y Laborales	Turno Laboral			
	Mañana (n=28)		Tarde (n=24)	
	Personal de Enfermería	%	Personal de Enfermería	%
Grupo Etario (años)				
20- 25	4	14	1	4
26 – 35	14	50	14	58
36 – 45	1	4	9	38
46 – 55	9	32	0	0
Promedio	33 años		34 años	
Sexo				
Femenino	22	**79**	18	**75**
Masculino	6	21	06	25
Nivel Académico				
Licenciadas (os)	26	**93**	24	**100**
Técnico Superior Universitario	02	07	0	0
Antigüedad en el cargo (años)				
1-5	08	29	05	21
6 – 10	08	29	09	38
11 – 15	09	**32**	06	**25**
16- 20	03	**11**	04	**17**
Promedio	9 años		10 años	

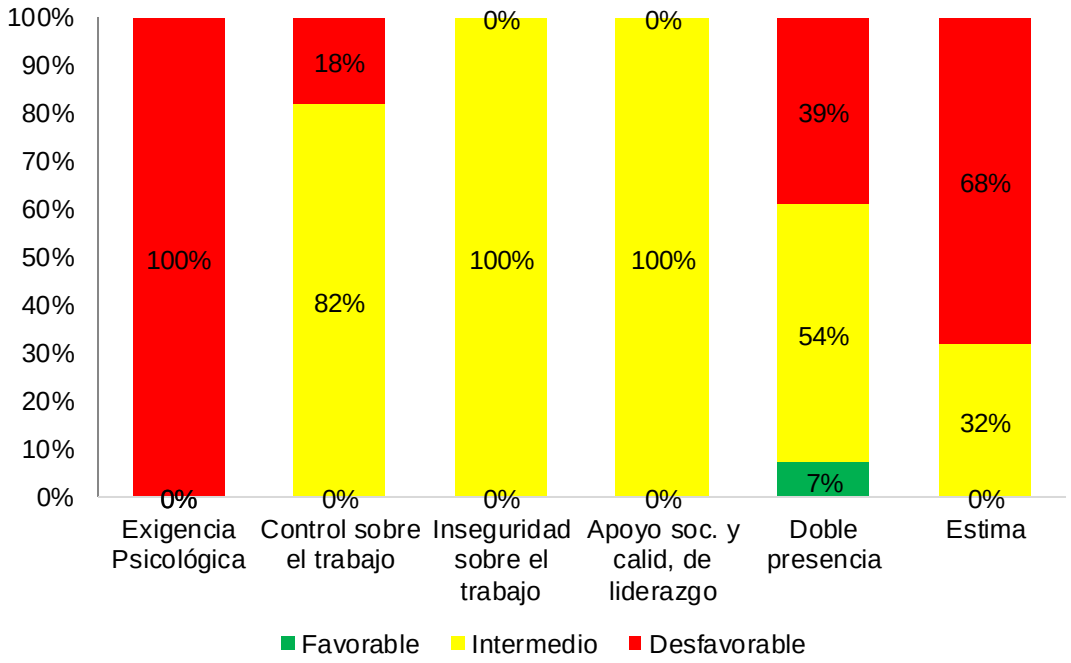
Fuente: Cuestionario Socio-demográfico y Laboral aplicado.

En la tabla 1 se destaca que la muestraestudiadaestá constituida por de 52 personas, de las cuales 28 enfermeras (os) que representabanel 54% laboraban en el turno de la mañana.Mientras que; 24 enfermeras (os) querepresentaban el 46% laboraban en el turno de la tarde. También, se puede apreciar que el sexo femenino predomina en un 79% y 75% en ambos turnos; el grupo etario entre 26 a 35 años

presento la mayor proporción50% y 58%, respectivamente,en ambos horarios. En cuanto al nivel académico un 93% son licenciadas(os) en el turno de la mañana y el 100% de ellos laboraban en el turno de la tarde.

En relación a la experiencia profesional de la población estudiada, un elevado porcentaje (32%) se ubica en el turno de la mañana con un tiempo de servicio entre 11a 15 años, en la tarde un 38% tiene entre 6 a 10 años. En cuanto a la antigüedad en el cargoen el turno de la mañana tiene el 32% tiene entre 11 a 15 años y en la tarde el 38% ha permanecido en el Servicio de Emergencia entre 6 a 10 años.

Gráfico 1. Factores de Riesgo Psicosociales del personal de enfermería del turno de la mañana durante la pandemia Covid-19 en el Servicio de Emergencia del Hospital José Antonio Vargas, estado Aragua, Venezuela. 2020.



Fuente: Istas 21 aplicado.

En el gráfico 1 se puede observar que la exigencia psicológica y la estimapresentanaltos niveles de exposición desfavorable (100 % y 68%) en el personal de enfermería del turno de la mañana, mientras que la inseguridad sobre el trabajo, apoyo socialy calidad de liderazgorepresentaron el 100%y se ubican en un

nivel intermedio de exposición, seguido del control sobre el trabajo activo y la doble presencia.

De los resultados anteriores se puede establecer que la salud de la totalidaddel personal en estudiadoestá siendo afectada por las condiciones de trabajo, debido a las tareas que realiza, la rapidez y tiempo que lleva realizarlo y los sentimientos de desgaste emocional que esto genera. Sobre este punto, es de considerar que durante la pandemia la afluencia de pacientes en este centro asistencial se ha incrementado debido a que desde el principio de la misma ha sido considerado como un hospital centinela, siendo así, la demanda de atención y cuidados ha sido mayor, por lo que este personal ha tenido una sobrecarga de trabajo, aumento de volumen de tareas a realizar, y de acuerdo a la condición de los mismos actuar de manera inmediata, lo que ha ocasionado un desgaste o agotamiento físico y mental.

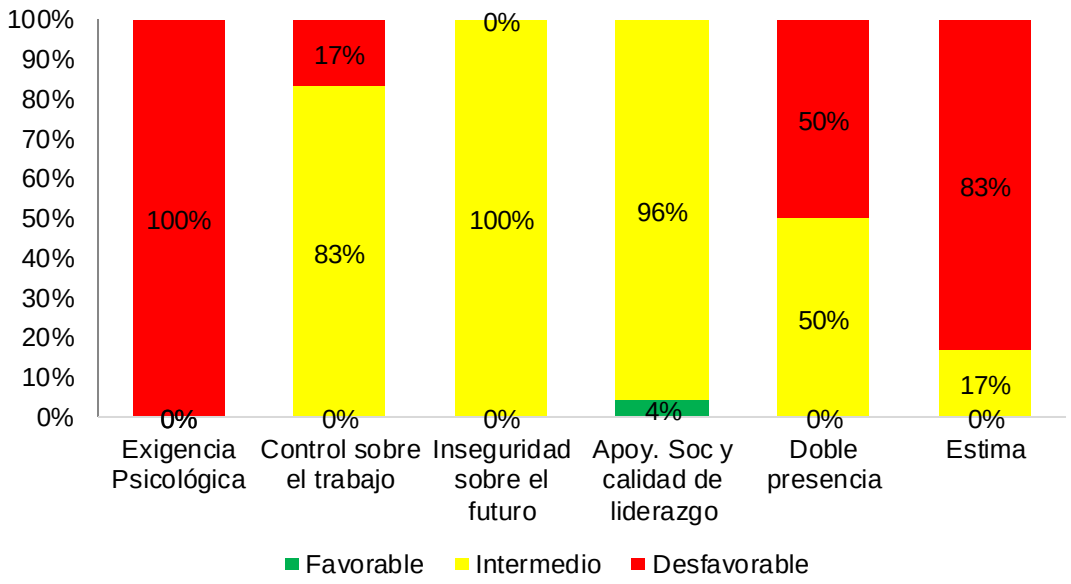
Por otro lado, el 68% asocia en un nivel desfavorable la estima del profesional, locual significa que la institución no ha reconocido el esfuerzo que realiza el personal de enfermería del turno de la mañanapara cumplir sus actividades, tareas en la atención a los pacientes, cumplimiento de su horario de trabajo, dando se apoyó a la demanda asistencial que puede estar afectándolo emocionalmente.

En este mismo orden, el 100% del personal de enfermería del turno de la mañana, se expone a un nivel nocivo intermedio a la salud del factor de riesgo psicosocial inseguridad sobre el trabajo, representado por la preocupación del personal de enfermería ante los cambios inesperados en el trabajo e incluso hasta la pérdida del empleo.Igualmente ocurre con el factor apoyo social y calidad de liderazgo, que influye en un nivel intermedio; este último relacionado con el apoyo de superiores y compañeros en la realización del trabajo, así como con la definición de las tareas a realizar y la información recibida o manejada de forma oportuna, lo que puede estar relacionado debido a que desde la pandemia COVID-19, la demanda de atención ha superado la capacidad de personal disponible, por lo que cada enfermera(o) tiene asignadas sus tareas por turno, y en su cumplimiento,

podría prestar apoyo a sus compañeros de manera limitada, por consiguiente, lo afecta conforme a las circunstancias que se presenten.

Por otra parte, el factor doble presencia se ubica en un 54% en el nivel intermedio de exposición, lo que puede estar justificado como nocivo ya que la mayor parte de este personal es del sexo femenino, y asociado a su rol en el hogar tiene una demanda del trabajo doméstico y familiar. Desde la pandemia Covid-19, el personal de enfermería femenino pasa menor tiempo en su casa, dedicando de manera proporcional a los quehaceres domésticos y cuidado o tiempo familiar, o bien, debido a la sobrecarga de trabajo llega con mayor cansancio o agotamiento por lo que esto afecta en relativamente su condición de salud.

Gráfico 2. Factores de Riesgo Psicosociales en personal de Enfermería del turno de la tarde durante la pandemia Covid-19 en el Servicio de Emergencia del Hospital José Antonio Vargas, estado Aragua, Venezuela.



Fuente: Istas 21

En el gráfico 2, se observa los factores de riesgo psicosociales presentes en el personal de enfermería del turno de la tarde, se identificó que la totalidad de la muestra en la dimensión exigencia psicológica, estima y la doble presencia se encontraban en niveles desfavorables. De igual manera, se observa que la dimensión inseguridad (100%) se ubica en el nivel intermedio de exposición,

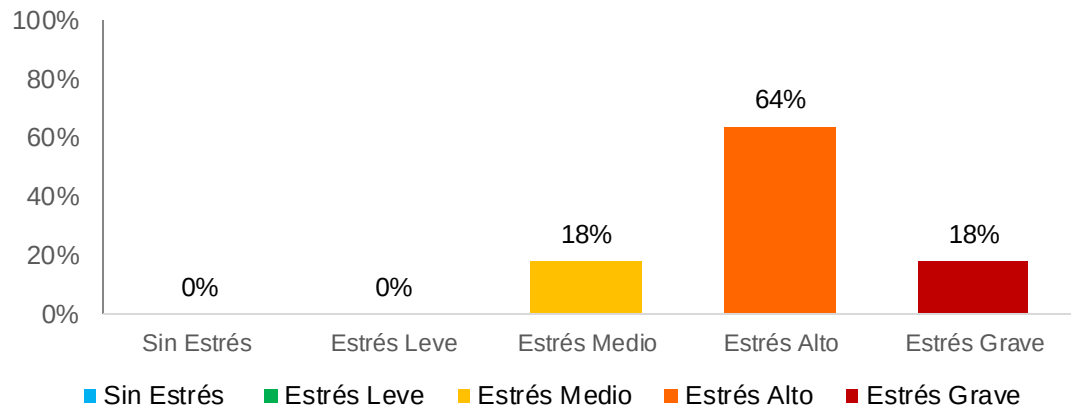
encontrando en segundo orden el apoyo social y calidad de liderazgo(96%), el control sobre el trabajo (83%) y en menor porcentaje (50%) la doble presencia.

Al respecto, cabe decir, que la demanda de trabajo debido a la pandemia afecta de manera importante la salud del personal de enfermería del turno de la tarde, retomando el análisis del turno de la mañana, las condiciones son de igual forma de mayor exigencia, los pacientes ingresanen cualquier turno y demandan la atención o cuidados respectivos según sea su situación de salud debido al COVID 19 sufriendo desgaste tanto emocional como físico que sobre pasa sus capacidades. Otro factor que se considera importante es la estima, la cual afecta al personal de enfermería ya que trabajan por dedicación o vocación, pero no por el reconocimiento que se hace a su laboral y al empreño que ponen para realizar su trabajo.

A nivel intermedio los factores de riesgo inseguridad en el futuro del trabajo, apoyo social y calidad de liderazgo, así como el control sobre el trabajo y la doble presencia afectan la condición de salud de los profesionales de enfermería del turno de la tarde, cuya referencia o explicación se debe a las razones expuestas en el turno de la mañana, así, constituye una preocupación desde la pandemia los cambios de las condiciones de trabajo que cada vez son más exigentes debido al manejo de recursos, falta de personal, cambios de horarios, cubrir turnos de manera inesperada, entre otras razones. También el apoyo de los compañeros y superiores es limitado debido a la alta demanda de trabajo que no permite la cooperación entre ellos, por lo que debe tomar decisiones o resolver la situación sin contar con la ayuda que puedan proporcionarle. La doble presencia representa una influencia de nivel intermedio, ya que, este personal, al igual que del turno de la mañana es femenino, y cumple roles tanto profesionales como en el hogar, incrementando la exigencia en el ámbito laboral repercute con las tareas y funciones domésticas.

Conforme a este resultado, en ambos turnos los factores de riesgo psicosociales de mayor influencia en la salud del personal de enfermería son la exigencia psicológica, la estima y la doble presencia, mientras que, como factores de influencia intermedia, se tienen la inseguridad sobre el futuro, el apoyo social y calidad de liderazgo, así como el control sobre el trabajo.

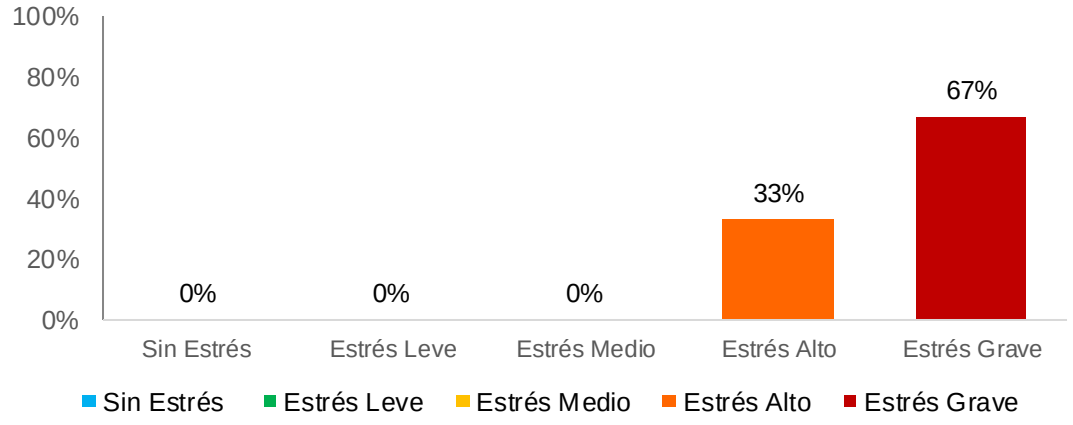
Gráfico 3: Nivel de Estrés del Personal de Enfermería del turno matutino durante la pandemia Covid-19 en el Servicio de Emergencia del Hospital "José Antonio Vargas", estado Aragua, Venezuela, 2020.



Fuente: Cuestionario de CPP

En relación al establecimiento de la frecuencia y nivel de estrés laboral en el personal estudiado, en el grafico 3. Se puede evidenciar que nivel de estrés, en el turno de la mañana es del 64% ubicándose en un nivel alto, es decir que el personal de encuentra probablemente en una fase de agotamiento de sus recursos fisiológicos con desgaste físico y mental, lo que puede traer consecuencias desfavorables para su salud.

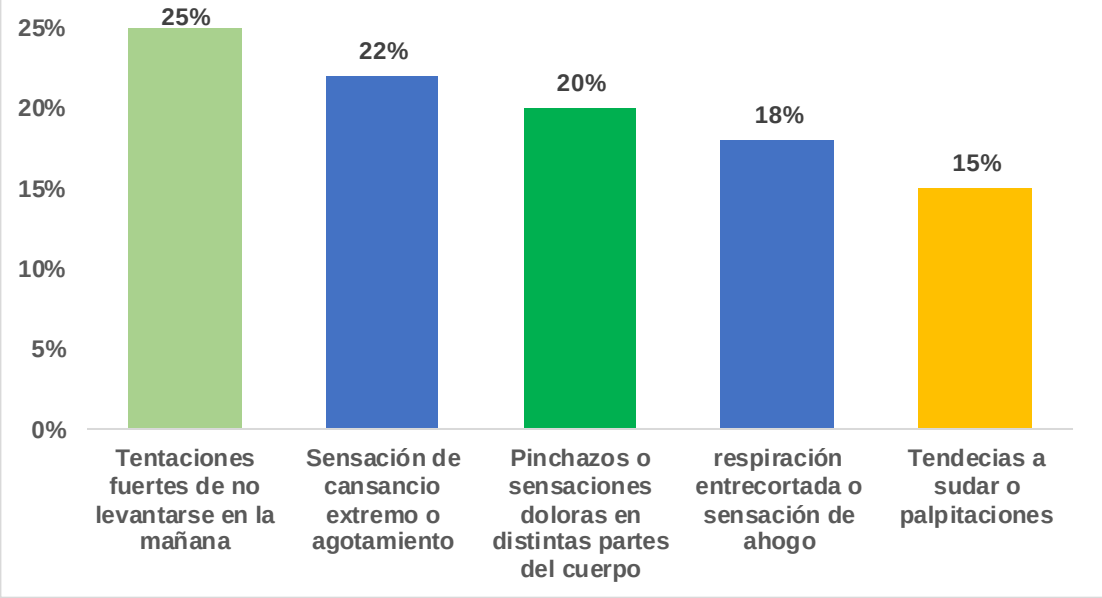
Gráfico 4: Nivel de Estrés del Personal de Enfermería del turno de la tarde durante la pandemia Covid-19 en el Servicio de Emergencia del Hospital José Antonio Vargas, estado Aragua, Venezuela, 2020.



Fuente: Cuestionario de CPP

Mientras que en el grafico 4 expresa los niveles de estrés presentes en el personal estudiado en el turno de la tarde, donde existe un predominiode un nivel de estrés grave en el 67% del personal, ameritando una intervención inmediata, seguido de un 33% en el nivel alto. De acuerdo a esto, el personal de enfermería durante el período de estudio del turno de la tarde está siendo más afectado porel estrés laboral, lo que puede estar relacionado con el ingreso de los pacientes la mañana a quienes se les debe cumplir tratamiento. Además de la condición de demanda y control en el servicio de emergencia.

Gráfico 5: Manifestaciones Psicosomáticas de Estrés Laboral del Personal de Enfermería del turno matutino durante la pandemia Covid-19 en el Servicio de Emergencia del Hospital José Antonio Vargas, estado Aragua, Venezuela, 2020.

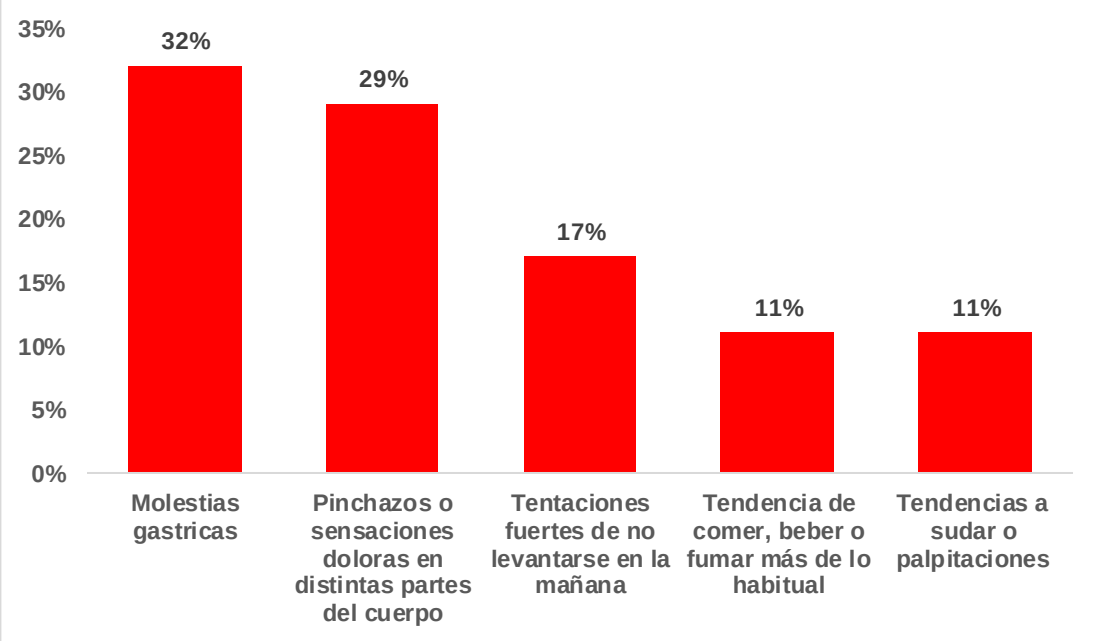


Fuente: Cuestionario de CPP

En el gráfico 5 se destaca que entre manifestaciones psicosomáticas más frecuentemente reportada por el personal de enfermería que labora en el turno matutino, se encuentran: las tentaciones fuertes de no levantarse en la mañana (25%), sensación de cansancio extremo o agotamiento (22%), pinchazos o sensaciones dolorosas en distintas partes del cuerpo en un 20%; respiración

entrecortada o sensación de ahogo (18%) y por último, tendencias a sudar y palpitaciones con un 15%.

Gráfico 6: Manifestaciones Psicosomáticas de Estrés Laboral del Personal de Enfermería del turno de la tarde durante la pandemia Covid-19 en el Servicio de Emergencia del Hospital José Antonio Vargas, estado Aragua, Venezuela, 2020.



Fuente: Cuestionario de CPP

Mientras que en el gráfico 6 se destaca que entre manifestaciones psicosomáticas más frecuentemente reportada por el personal de enfermería que labora en el turno de la tarde, se encuentran: las molestias gástricas tales como indigestiones y molestias gastrointestinales (32%), pinchazos o sensaciones dolorosas en distintas partes del cuerpo en un 29%, tendencias fuertes a no levantarse en la mañana (17%); tendencia de comer, beber o fumar más de lo habitual (11%) y en un 11% la tendencia a sudar y palpitaciones.

DISCUSIÓN

La emergencia sanitaria declarada desde Marzo del 2020 debido a la pandemia Covid- 19, ha influido en la salud mental de las personas, lo que se ha reflejado, entre otras cosas, elevados niveles elevados de estrés, específicamente, en el caso que compete al estudio en personal de salud, lo que es evidenciado en estudios realizados como el deJianbo Lai, Simeng en dicho año, cuyo objetivo fue determinar los factores psicosociales que afectan al personal de enfermería cuando existe la sospecha o confirmación de Covid-19, en consonancia con esto, en la asociados con los resultados de salud mental entre los trabajadores de atención médica en China que tratan a pacientes con la enfermedad por COVID-19 en el cual una proporción considerable de trabajadores de la salud manifestó haber experimentado síntomas de depresión, ansiedad, insomnio y angustia, quienes prestaban atención de primera línea a pacientes.

En cuanto a los resultados logrados en el personal de enfermería en estudio caracterizado socio laboralmente por trabajar el 54% en el turno de la mañana y el 46% en el turno de la tarde, con edades comprendidas entre 20 a 35 años en un 50%, donde predomina en un 79% y 75% el sexo femenino en ambos turnos debido a que el personal del sector salud, es una actividad desarrollada por una población trabajadora altamente feminizada por la división sexual del trabajo. (OPS, 2005).

Con la aplicación del Método ISTAS 21, se obtuvo como resultados en la dimensión de las “Exigencias Psicosociales” un nivel de exposición psicosocial más desfavorable para la salud en un 100% para ambos turnos estudiados, coincidiendo con Acevedo et al, (2013), Canacuan et al, Ceballos, Balan y Parra (2014), Bermúdez, (2015), Quispez, (2016), Benitez, y Leal, (2017) esto debido al alto nivel de exigencia que posee el personal de salud en el área de emergencia al tratar con los diferentes pacientes que requieren de una atención oportuna y de calidad.

Mientras que en la dimensión del “Trabajo Activo y Posibilidades de Desarrollo”, presentó un resultado más favorable para la salud tanto el turno de la tarde como el de la mañana, el cual indica que es un personal capacitado para ese

trabajo. Desde el punto de vista del Modelo Demanda/Control de Karasek, es un trabajo activo debido a que existe una alta demanda psicológica con alto control laboral, característico del sector salud; datos similares fueron obtenidos por Acevedo et al, (2013), Balan y Parra (2014), Bermúdez, (2015), Quispez, (2016) y Leal, (2017): a diferencia de los estudios de Canacuan et al, (2014), quienes reportaron un nivel de exposición psicológica más desfavorable para la salud, Ceballos, (2014) y Benitez, (2017) un nivel de exposición psicología intermedio que corresponde a un trabajo de mucha tensión.

En la dimensión Inseguridad reportó un nivel de exposición psicosocial intermedia para la salud en un 100% coincidiendo con Acevedo et al, (2013) reportaron en su estudio nivel de exposición psicológica intermedia, los autores Balan y Parra, (2014), Bermúdez, (2015) y Leal, (2017) reportaron nivel de exposición psicosocial intermedio para la salud; en similitud con el presente estudio, indicando que el trabajo es realizado en equipo, el apoyo y relación con los compañeros/as es buena, junto con el sentimiento de formar parte de un grupo social y que las tareas se encuentran bien definidas con un margen de autonomía, contando con una información adecuada y a tiempo. Difiriendo de los investigadores Acevedo et al, (2013), Canacuan et al y Ceballos, (2014), Quispez, (2016) y Benitez (2017) reportaron nivel de exposición psicosocial más desfavorable para la salud.

Por otro lado, en la dimensión de Doble presencia Acevedo et al, (2013); Canacuan et al y Ceballos, (2014), Balan y Parra, (2014), Bermúdez, (2015), Quispez, (2016), Benitez, y Leal, (2017) señalan un nivel de exposición psicosocial más desfavorable para la salud coincidiendo con esta investigación, esto es debido a que el mayor porcentaje de la población estudiada es del sexo femenino, lo que determina un aumento de la carga de trabajo. Afirmación sustentada por Instituto de Seguridad Laboral (2013) quien menciona que “Las mujeres siguen realizando y responsabilizándose mayoritariamente de gran parte del trabajo doméstico y familiar. Lo implica una doble carga de trabajo si lo comparamos con los hombres”. (p. 10).

En cuanto, a la estima representa una compensación psicológica obtenida de manera suficiente o insuficiente a cambio del trabajo realizado en el presente estudio alcanzo un nivel más desfavorable para la salud, coincidiendo con Ceballos, (2014), Quispez, (2016), Bermúdez, (2015) Benitez, y Leal, (2017), difiriendo con Acevedo et al. (2013), Balan y Parra, (2014) quien obtuvo un nivel de exposición psicológica intermedia.

En el campo de la seguridad y la salud laboral, el estrés constituye una consecuencia de los factores de riesgo psicosocial que mayores estragos viene causando a la población económicamente activa es por ello que cada año son numerosos los índices de ausentismo, los accidentes profesionales y la escasa motivación por el trabajo.

Acerca de los factores de riesgos psicosociales, se encontró en el Servicio de Emergencia del Hospital José Antonio Vargas en el estado Aragua, Venezuela los mayores niveles desfavorables encontrados fueron la exigencia social y el apoyo social en un 100% del personal, aunque no menos importante (Intermedio) es el factor de trabajo activo y desarrollo de habilidades en un 90% en ambos turnos; seguido de la doble presencia en un 56% a nivel desfavorable, y por último, la compensación en un nivel intermedio en el 62% de los casos, lo que concuerda con los hallazgos de la investigación de De la Cruz (2020) titulado “Factores de riesgo psicosociales presentes en el personal de salud en tiempo de pandemia COVID-19 en el Hospital Básico “El Ángel”, 2020”, quien concluyó que las exigencias en el entorno laboral aumentan el riesgo de exposición a factores psicosociales en la temporada de pandemia COVID-19, donde la sobrecarga laboral y la afluencia de pacientes con esta patología genera una afectación directa e indirecta.

Con respecto a los niveles de estrés, la situación es particularmente representativa en comparación con el estudio de Martínez (2020) quien concluyó que estrés se incrementa exponencialmente con la pandemia atribuido a la falta de información, falta de material y de equipos de protección individual (EPI), en este

caso, predominando en el grupo estudiado el nivel alto, seguido de un menor grupo cuyo estrés se ubica en el nivel grave.

Dentro de este contexto laboral, los profesionales de enfermería pueden manifestar reacciones emocionales (temporales) tales como estado de shock, temor, tristeza, resentimiento, culpa, desesperanza, irritabilidad, alta reactividad, mayor labilidad emocional, dificultad para expresar sentimientos, bloqueo emocional; también afecciones cognitivas dentro de las que cabe mencionar la confusión, dificultad de concentración y atención, recuerdos y pensamientos intrusivos, embotamiento y dificultad para conectar, entre otras. Mientras que físicamente presentan tensión, fatiga, problemas de sueño, cambios en el apetito, náuseas, taquicardias, cefaleas tensionales, molestias músculo esqueléticas.

La presente investigación permitió determinar los factores de riesgo psicosociales en el trabajo identificándose aquellos riesgos más frecuentemente percibidos por el personal de enfermería. En función de esto y entendiendo que las condiciones laborales de exposición crónica a factores de riesgos psicosociales van más allá de ser un problema individual, para constituirse en un problema de salud pública, resulta de interés profundizar en investigaciones que indaguen sobre la situación de los factores de riesgo psicosociales en estas instituciones sanitarias.

Se considera necesario y de prevención de este riesgo, en particular los vinculados a las dimensiones de exigencias psicológicas, inseguridad, doble presencia y estima, en los cuales se ve presente una mayor preponderancia para la doble presencia tiene correspondencia ya que el mayor porcentaje de trabajadores son del sexo femenino y por ende están sometido a realizar sus tareas domésticas y laborales.

Por consiguiente, el personal en estudio manifiesta sus niveles de estrés mediante indigestiones y molestias gastrointestinales, pinchazos o sensaciones dolorosas en distintas partes del cuerpo, sensación de cansancio extremo o agotamiento, pinchazos o sensaciones dolorosas en distintas partes del cuerpo y tendencias a sudar y palpitaciones, por lo que se encuentra en una fase de agotamiento de recursos fisiológicos con desgaste físico y mental, lo que puede tener consecuencias negativas para su salud.

Ante estos resultados se concluye el logro de los objetivos de la investigación en los siguientes términos: el personal de enfermería que participó en la investigación se determinó que está expuesto a los factores de riesgo psicosociales, se caracterizó el predominio del sexo femenino; el rango de ciclo de vida predominante en la totalidad es la adultez siendo su edad promedio de 33 años. Existe un porcentaje representativo de nivel académico de licenciadas(os), siendo representativo el turno de la mañana. Así mismo, tienen entre 6 y 15 años de servicio y en la unidad para ambos turnos.

Los factores de riesgo psicosociales durante la pandemia durante el periodo de Marzo a Diciembre 2020 de mayor incidencia fueron las exigencias psicológicas, estima y doble presencia asociado a niveles de estrés alto en el turno de la mañana y grave en el turno de la tarde. Conforme a lo anterior, se recomienda:

.- A las autoridades en salud ocupacional de la institución que cumplen su trabajo profesional deben explorar permanentemente la salud mental de estos trabajadores, ya que en el grupo estudiado se encontraron cifras importantes de altos niveles de estrés laboral.

.- Se le brinde a los trabajadores el apoyo que amerite y dando reconocimiento por el trabajo bien hecho.

.- Monitorear las dimensiones inseguridad sobre el trabajo, Apoyo social y liderazgo control sobre el trabajo tanto para el turno de la mañana como el de la tarde, ya que se encuentran en un nivel de satisfacción intermedio.

.- Diseñar e implementar acciones terapéuticas tales como la enseñanza de métodos de relajación, sin dejar de lado los programas ocupacionales que incluyan medidas preventivas del estrés laboral.

.- Permitir la participación de los trabajadores en las decisiones relacionadas con las tareas.

.- Garantizar la seguridad y la estabilidad en el empleo y en las condiciones de trabajo adecuando un horario estable y un sueldo acorde a su labor y profesión.

.- Implementar jornadas recreativas (juegos, viajes. etc.)

.- Proporcionar métodos de relajación. (yoga, ejercicios. etc.)

REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS

Administración de Seguridad y Salud Organizacional (OSHA, s/f) *Riesgo de los Trabajadores ante el COVID 19.* Recuperado de https://www.osha.gov/

Asociación Chilena de Seguridad (ACHS, 2019) *Riesgos Psicosociales*. Recuperado de: https://www.achs.cl/portal/

Bernaldo, M.(2020)*Cómo afecta la pandemia al personal sanitario: efectos psicológicos y cómo minimizarlos.* Recuperado de: https://www.diariovasco.com/

BussinesSchool (2020) *Tipos de estrés laboral.*Recuperado de: https://www.grupoioe.es/

Castro Méndez, Nelson P. (2018) *Riesgos Psicosociales y Salud Laboral en Centros de Salud*. Ciencia & trabajo, 20(63), 155-159.Recuperado de https://dx.doi.org/

Ceballos-Vásquez, Paula, Solorza-Aburto, José, Marín-Rosas, Nicol, Moraga, Jaqueline, Gómez-Aguilera, Nataly, Segura-Arriagada, francés, &Andolhe, Rafaela. (2019). *Estrés Percibido En Trabajadores De Atención Primaria. Ciencia y enfermería*, 25, 5. Epub 01 de octubre de 2019.Recuperado de: https://dx.doi.org/

Constitución de la República Bolivariana de Venezuela (1999) Gaceta Oficial Extraordinaria N° 36.860 de fecha 30 de diciembre de 1.999.

Cortés, R. (2020) *Planificación en hospitales ante el coronavirus debe velar por la salud mental del personal* Recuperado de https://www.elnuevodia.com/

Fernández, MárciaAstrês; Ribeiro, Amanda Alves de Alencar. (2020) *Salud mental y estrés ocupacional en trabajadores de la salud a la primera línea de la pandemia de COVID-19. Revista Cuidarte*. 2020; 11(2): e1222. Recuperado de: http://dx.doi.org/

Ganster, D. C. y Rosen, C. C. (2013). *Estrés laboral y salud de los empleados: una revisión multidisciplinaria*. Revista médica, 39(5), 1085-1122.

Güilgüiruca Retamal, Marjory, Meza Godoy, Karina, Góngora Cabrera, Rodolfo, & Moya Cañas, Cristóbal. (2015). *Factores de riesgo psicosocial y estrés percibido en trabajadores de una empresa eléctrica en Chile*. Medicina y Seguridad del Trabajo, 61(238), 57-67. Recuperado de: https://dx.doi.org/

Instituto Mexicano de Seguridad Social (2020) Test de Estrés Laboral. Recuperado de http://www.imss.gob.mx/

Instituto Nacional de Seguridad Nacional y Seguro en el Trabajo (2015) factores de Riesgo Psicosocial. Recuperado de https://www.osalan.euskadi.eus/

JianboLai, Simeng, Ying Wang, et al Fuente: JAMA Netw Open. 2020; *Factores asociados con los resultados de salud mental entre los trabajadores de la salud expuestos a la enfermedad por coronavirus 2019*3(3):e203976. Recuperado dehttps://doi:10.1001/

Juárez, Rabines (2020) Consumo de Riesgo del Consumo e Tabaco. Recuperado de https://sisbib.unmsm.edu.pe/

Ley Orgánica de Prevención, Condiciones y Medio Ambiente de Trabajo. (2005) Gaceta Oficial N° 38.236 del 26 de julio de 2005).

Ley Orgánica del Trabajo, Trabajadores y Trabajadoras (2012) Gaceta Oficial N.º 6076 extraordinaria.

Martínez, L. (2020) *Riesgos psicosociales y estrés laboral en tiempos de covid-19: instrumentos para su evaluación*. Revista de Comunicación y Salud, 2020,Vol. 10, nº 2, pp. 301-321Editado por Cátedra de Comunicación y SaludISSN: 2173-1675http://www.revistadecomunicacionysalud.es/

Martínez. R. (2020) *Ansiedad y estrés laboral en centros sanitarios en momentos de pandemia*. Revista Cronos. Vol. III. Nº 3 – Julio 2020. Pág. Inicial: Vol. III;nº3:246.Recuperado de: https://revistamedica.com/

Mejia, Christian R, Chacon, Jhosselyn I, Enamorado-Leiva, Olga M, Garnica, Lilia Rosana, Chacón-Pedraza, Sergio Andrés, & García-Espinosa, YislemAnalyn. (2019). *Factores asociados al estrés laboral en trabajadores de seis países de Latinoamérica*. Revista de la Asociación Española de Especialistas en Medicina del Trabajo, 28(3), 204-211. Epub 13 de enero de 2020. Recuperado en 18 de mayo de 2020, de http://scielo.isciii.es/

Organización Internacional del Trabajo (OIT, 2016) *Estrés Laboral.* Recuperado por https://www.ilo.org/

Organización Mundial de la Salud (2020). *Clinicalmanagement of COVID-19 (InterimGuidance)*Recuperado de: https://www.who.int/

Ramírez, T. (2018) *Estrés Laboral En Auxiliares Administrativos Y Secretarias En Una Universidad Pública Del Estado De México*. Recuperado de: http://ri.uaemex.mx/

Sanchez, Katty; Ponce, Rudy, Sandoval, Miguel Hernán (2017) *Prevalencia de estrés laboral en el personal asistencial prehospitalario del programa de sistema de atencion móvil de urgencias -Instituto de Gestión de Servicios de Salud (SAMU- IGSS)*Recuperado dehttps://faenf.cayetano.edu.pe/

Sarsosa-Prowesk K, Charria-Ortiz VH. (2017) *Estrés laboral en personal asistencial de cuatro instituciones de salud nivel III de Cali, Colombia*. Univ. Salud. 2018;20(1):44-52. DOI: Recuperado de: https://dx.doi.org/

Seara Mónica (2020) *Cómo abordar los riesgos psicosociales en la era de la COVID-19*Recuperado de: https://www.humanas.es/

Servicio de prevención de riesgoslaborales (2018) *Riesgos psicosociales emergentes.* Recuperado de: https://www.serpresur.com/

Sociedad Argentina de Cardiología (2020) *Pandemia de Coronavirus: apoyo psicológico para el equipo de salud*.Recuperado de: https://www.sac.org.ar/

Universidad Autónoma de Madrid (UAM) 2020 - *Un estudio advierte del estrés al que han estado sometidos los sanitarios durante la pandemia*. Recuperado de https://www.consalud.es/

Vinueza y Otros (2020)*Síndrome de Burnout en médicos/as y enfermeros/as ecuatorianos durante la pandemia de COVID-19.* Recuperado de file:

ANEXOS

ANEXO 1. CARTA AVAL

Maracay, ___ de julio 2021

Ciudadana
Dra. Iralda Rojas
Directora del Hospital Del Hospital José Antonio Vargas
Presente. -

Estimado

Reciba un cordial saludo. Tengo a bien dirigirme a Usted con el fin de solicitar que se estudie la posibilidad de autorizarme a realizar mi proyecto de investigación que lleva por título "FACTORES DE RIESGO PSICOSOCIALES Y ESTRÉS LABORAL EN PERSONALDE ENFERMERIA DURANTE LA PANDEMIA COVID-19 EN EL SERVICIO DE EMERGENCIA DEL HOSPITAL "JOSÉ ANTONIO VARGAS", ARAGUA, VENEZUELA. MARZO- DICIEMBRE 2020." Para optar al Grado de Especialista en: Salud ocupacional e Higiene del Ambiente Laboral ante el Instituto Servicio Autónomo "Dr. Arnoldo Gabaldón".

Honrada de contar con su valioso apoyo, me despido de Usted en espera de una favorable respuesta.

Atentamente,

Marilin del C. Flores Higuera
C.I.14060286

Cel. 0412-347.86.62

Anexo 2. Consentimiento informado

Yo, _____en forma voluntaria decido y sin ninguna presión, participar en el proyecto de investigación que lleva por nombre “Factores De Riesgo Psicosociales y Estrés Laboral en el Personal de Enfermería Durante La Pandemia Covid-19En El Servicio de Emergencia del Hospital “José Antonio Vargas”, Aragua, Venezuela. Marzo- Diciembre 2020” el cual tiene como objetivo general: Determinar los factores de riego psicosociales y el nivel de estrés en el personalde enfermería durante la pandemia Covid-19en el Servicio de Emergencia del Hospital “José Antonio Vargas”, Aragua, Venezuela, Marzo- Diciembre 2020. Se me ha explicado ampliamente en qué consistirá la participación de los trabajadores de esta Institución y que al hacerlo no corren ningún riesgo. También estoy enterad(a) o que la participación en este estudio es voluntaria y que puedo retirar a los trabajadores en el momento que lo desee sin ninguna represaría, que la información que se recoja solamente se usará para fines de investigación y que solamente se divulgará en foros de expertos.

Hago constar que el presente documento lo he leído y de manera libre tomo la decisión de participar en esta investigación.

Fecha: _____

_____
Firma del participante

Anexo 3. Cuestionario Datos Socio Laborales

Datos generales:

1. Edad: _____
2. Sexo: M___ F ____
3. Nivel académico_____
4. Turno_____
5. Tiempo de Servicio_____
6. Antigüedad en el cargo_____

Anexo 4INSTRUMENTO ISTAS 21

MÉTODO istas21 (CoPsoQ)

Por: Fernando Mansilla Izquierdo

Contactar al autor

ISTAS (2004). Método Istas 21 (CoPsoQ). Manual para la Evaluación de Riesgos Psicosociales. Instituto Sindical de Trabajo, Ambiente y Salud (ISTAS).

Instrumento para la Prevención de Riesgos Psicosociales

El Cuestionario Psicosocial de Copenhague (CoPsoQ) fue desarrollado en el año 2000 por un equipo de investigadores del Instituto Nacional de Salud Laboral de Dinamarca coordinado por el profesor Tage S. Kristenssen.

Su adaptación al estado español fue realizada por un grupo de trabajo constituido por el Instituto Sindical de Trabajo, Ambiente y Salud (ISTAS).

La versión corta del Cuestionario de Evaluación de riesgos Psicosociales en el Trabajo ISTAS 21 (CoPsoQ), que es la adaptación para el Estado español del Cuestionario Psicosocial de Copenhague (CoPsoQ). De ISTAS21 (CoPsoQ).

Versión corta para pequeñas empresas y autoevaluación

Este instrumento está diseñado para identificar y medir la exposición a seis grandes grupos de factores de riesgo para la salud de naturaleza psicosocial en el trabajo.

Por favor, lee detenidamente todas las preguntas y elige, con sinceridad para cada una de ellas, la respuesta que consideres más adecuada.

ELIGE UNA SOLA RESPUESTA PARA CADA UNA DE LAS SIGUIENTES PREGUNTAS:

DIMENSIÓN 1

		Siempre	Muchas veces	Algunas veces	Solo alguna vez	Nunca
1	¿Tienes que trabajar muy rápido?	4	3	2	1	0
2	¿La distribución de las tareas es irregular y hace que se te acumule el trabajo?	4	3	2	1	0
3	¿Tienes tiempo de llevar al día tu trabajo?	4	3	2	1	0
4	¿Te cuesta olvidar los problemas del trabajo?	4	3	2	1	0
5	¿Tu trabajo en general te desgasta emocionalmente?	4	3	2	1	0
6	¿Tu trabajo requiere que escondas tus emociones?	4	3	2	1	0
	SUMA LOS CÓDIGOS DE TUS RESPUESTAS A LAS PREGUNTAS 1 a 6 =					

DIMENSIÓN 2

		Siempre	Muchas veces	Algunas veces	Solo alguna vez	Nunca
7	¿Tienes influencia sobre la cantidad de trabajo que se te asigna?	4	3	2	1	0
8	¿Se tiene en cuenta tu opinión cuando te asignan tus tareas?	4	3	2	1	
9	¿Puedes elegir el orden en el que realizas tus tareas?	4	3	2	1	0
10	¿Puedes decidir cuando haces un descanso?	4	3	2	1	0
11	Si tienes algún asunto personal o familiar ¿puedes dejar tu puesto de trabajo al menos una hora sin tener que pedir permiso?	4	3	2	1	0
12	¿Tu trabajo requiere que tengas iniciativa?	4	3	2	1	0
13	¡Tu trabajo permite que aprendas cosas nuevas?	4	3	2	1	0
14	¿Te sientes comprometido/a con tu profesión?	4	3	2	1	0
15	¿Tienen sentido tus tareas?	4	3	2	1	0
16	¿Hablas con entusiasmo de tu empresa a otras personas?	4	3	2	1	0
	SUMA LOS CÓDIGOS DE TUS RESPUESTAS A LAS PREGUNTAS 7 a 16					

DIMENSIÓN 5

31	**¿Qué parte del trabajo familiar o domestico haces tú?**	
	Soy el/la principal responsable y hago la mayor parte de la labores domésticas	4
	Hago la mitad de las tareas domésticas y familiares	3
	Hago aproximadamente más o menos una cuarta parte de las tareas domésticas y familiares	2
	Solo hago tareas muy puntuales	1
	No hago ninguna o casi ninguna de estas tareas	0
	ESCRIBE EL CÓDIGO DE TU RESPUESTA A LA PREGUNTA 31	

		Siempre	Muchas veces	Algunas veces	Solo alguna vez	Nunca
32	Si faltas algún día de casa ¿las tareas domésticas que realizas se quedan sin hacer?	4	3	2	1	0
33	Cuando estás en la empresa ¿Piensas en las tareas domésticas y familiares?	4	3	2	1	0
34	¿Hay momentos en los que necesitarías estar en la empresa y en casa a la vez?	4	3	2	1	0
	SUMA LOS CÓDIGOS DE TUS RESPUESTAS A LAS PREGUNTAS 32 a34					

DIMENSIÓN 6

		Siempre	Muchas veces	Algunas veces	Solo alguna vez	Nunca
35	Mis superiores me dan el trato que merezco	4	3	2	1	0
36	En situaciones difíciles en el trabajo recibo el apoyo necesario	4	3	2	1	0
37	En mi trabajo me tratan injustamente	0	1	2	3	4
38	Sí pienso en todo el trabajo y el esfuerzo que hago, el reconocimiento que recibo me parece adecuado	4	3	2	1	0
	SUMA LOS CÓDIGOS DE TUS RESPUESTAS A LAS PREGUNTAS 35 a 38 =					

PREGUNTAS		RESPUESTAS				
		Siempre	Muchas veces	Algunas veces	Sólo alguna vez	Nunca
1.	Si faltas algún día de casa, ¿las tareas domésticas que realizas se quedan sin hacer?	4	3	2	1	0
1.	Cuando estás en la empresa, ¿piensas en las tareas domésticas y familiares?	4	3	2	1	0
1.	¿Hay momentos en los que necesitarías estar en la empresa y en casa a la vez?	4	3	2	1	0
SUMA LOS CÓDIGOS DE TUS RESPUESTAS A LAS PREGUNTAS 31 a 34 =						..... puntos

ANALIZA TUS RESULTADOS

1) Anota los puntos que has obtenido en cada apartado en la columna **"Tu puntuación"** de la siguiente tabla.

2) Compara la puntuación de cada uno de tus apartados con los intervalos de puntuaciones que ves en las tres columnas de la derecha: **favorable, intermedia o desfavorable.**

3) Ahora, ya puedes ver en qué situación de exposición estás en el trabajo en los seis grupos de riesgos psicosociales. Estos intervalos significan

- **Favorable:** nivel de exposición psicosocial más favorable para la salud
- **Intermedia:** nivel de exposición psicosocial intermedia para la salud
- **Desfavorable:** nivel de exposición psicosocial más desfavorable o nociva para la salud

DIMENSIÓN PSICOSOCIAL		TU PUNTUACIÓN	Puntuaciones para la población de referencia		
			FAVORABLE	INTERMEDIA	DESFAVORABLE
1	Exigencias psicológicas		0 A 7	8 A 11	12 A 24
2	Control sobre el trabajo		26 A 40	19 A 25	0 A 18
3	Inseguridad sobre el futuro		0 A 4	5 A 9	10 A 16
4	Apoyo social y calidad de liderazgo		32 A 40	25 A 31	0 A 24
5	Doble presencia		0 A 2	3 A 6	7 A 16
6	Estima		13 A 16	10 A 12	0 A 9

¿QUÉ SON Y POR QUÉ DEBEMOS EVALUAR LOS FACTORES PSICOSOCIALES?

El estrés, la ansiedad, la depresión, trastornos cardiovasculares, la úlcera de estómago, trastornos inmunitarios, alérgicos o las contracturas y el dolor de espalda pueden ser debidos a la exposición a riesgos psicosociales en el trabajo.

Los riesgos psicosociales son características de las condiciones de trabajo y, concretamente, **de la organización del trabajo**, nocivas para la salud. Este cuestionario incluye seis grandes grupos de riesgos psicosociales en el trabajo:

Las exigencias psicológicas: se refieren al volumen de trabajo en relación al tiempo disponible para realizarlo y a la transferencia de sentimientos en el trabajo (APARTADO 1 del cuestionario).

El control sobre el trabajo: se refiere al margen de autonomía en la forma de realizar el trabajo y a las posibilidades que se dan de aplicar habilidades y conocimientos y desarrollarlos (APARTADO 2 del cuestionario).

Inseguridad sobre el futuro: se refiere a la preocupación por los cambios de condiciones de trabajo no deseados o la pérdida del empleo (APARTADO 3 del cuestionario).

El apoyo social y la calidad de liderazgo: tienen que ver con el apoyo de los superiores o compañeros y compañeras en la realización del trabajo, con la definición de tareas, o la recepción de información adecuada y a tiempo (APARTADO 4 del cuestionario)

La doble presencia: se refiere a la necesidad de responder simultáneamente a las demandas del empleo y del trabajo doméstico y familiar (APARTADO 5 del cuestionario)

La estima: se refiere al trato como profesional y persona, al reconocimiento y al respeto que obtenemos en relación al esfuerzo que realizamos en el trabajo (APARTADOS 6 del cuestionario).

INTERPRETA TUS RESULTADOS

En el apartado "***Analiza tus resultados***" has anotado para cada uno de los 6 grupos de riesgos psicosociales si tu exposición es favorable, intermedia o desfavorable. Si, por ejemplo, tu puntuación en el apartado 1 es 12, ello quiere decir que la organización del trabajo en la empresa, te sitúa entre la población asalariada que peor está en cuanto a exigencias psicológicas del trabajo (intervalo desfavorable). Si, por ejemplo, tu puntuación del apartado 6 es 12, ello indica que la organización del trabajo te sitúa entre la población asalariada que está en situación intermedia (intervalo intermedio). Si tu puntuación en el apartado 2 es 30, ello indica que la organización del trabajo te sitúa entre la población asalariada que mejor está en cuanto a aspectos positivos del trabajo (intervalo favorable).

ACTUA, DEFIENDE TU SALUD

Los resultados que tienes en las manos te permiten conocer si tus condiciones de trabajo pueden ocasionarte exposiciones a factores de riesgo para la salud de naturaleza psicosocial que tienen su origen en la organización del trabajo. Si te encuentras en uno o varios grupos de riesgos en el intervalo desfavorable, ello podría tener consecuencias negativas en tu salud en el futuro o ya puedan estar produciéndote, malestar físico o mental que puede ser evitado. La defensa de tu salud en el trabajo constituye uno de tus derechos fundamentales y está protegido por la legislación. La empresa tiene la obligación de garantizar que tus condiciones de trabajo sean saludables. Comenta estos resultados con tus compañeros y compañeras de trabajo, ello te permitirá tener una visión colectiva.

Anexo 5. Cuestionario Problemas Psicosomático

Adaptación española del trabajo de Hock de 1988, realizada por García-Izquierdo et al. En 1993

Instrucciones:

A continuación, se muestran 12 ítems que muestran diferentes síntomas psicosomáticos. Para cada uno de ellos, señale con un círculo en qué grado los ha experimentado durante los últimos 3 meses, siendo 1 "nunca" y 6 "con mucha frecuencia". A continuación, se muestra una descripción más detallada de cada una de las posibles respuestas:

1- Nunca.
2- Casi nunca.
3- Pocas veces.
4- Algunas veces.
5- Con relativa frecuencia. 6- Con mucha frecuencia.

TEST DE ESTRÉS LABORAL

Permite conocer en qué grado el trabajador padece los síntomas asociados al estrés.

Instrucciones:
De los siguientes síntomas, selecciona el grado experimentado durante los últimos 3 meses de acuerdo al semáforo presentado.

1 Nunca	2 Casi nunca	3 Pocas veces	4 Algunas veces	5 Relativamente frecuente	6 Muy frecuente

Imposibilidad de conciliar el sueño.	1	2	3	4	5	6
Jaquecas y dolores de cabeza.	1	2	3	4	5	6
Indigestiones o molestias gastrointestinales.	1	2	3	4	5	6
Sensación de cansancio extremo o agotamiento.	1	2	3	4	5	6
Tendencia de comer, beber o fumar más de lo habitual.	1	2	3	4	5	6
Disminución del interés sexual.	1	2	3	4	5	6
Respiración entrecortada o sensación de ahogo.	1	2	3	4	5	6
Disminución del apetito.	1	2	3	4	5	6
Temblores musculares (por ejemplo tics nerviosos o parpadeos).	1	2	3	4	5	6
Pinchazos o sensaciones dolorosas en distintas partes del cuerpo.	1	2	3	4	5	6
Tentaciones fuertes de no levantarse por la mañana.	1	2	3	4	5	6
Tendencias a sudar o palpitaciones.	1	2	3	4	5	6

Resultados:

Revisa cuál es el color que más se repite en tus resultados (o suma cada número seleccionado) y ubica el resultado de acuerdo a la siguiente tabla:

Sin estrés (12)	No existe síntoma alguno de estrés. Tienes un buen equilibrio, continúa así y contagia a los demás de tus estrategias de afrontamiento!
Sin estrés (24)	Te encuentras en fase de alarma, trata de identificar el o los factores que te causan estrés para poder ocuparte de ellos de manera preventiva.
Estrés leve (36)	Haz conciencia de la situación en la que te encuentras y trata de ubicar qué puedes modificar, ya que si la situación estresante se prolonga, puedes romper tu equilibrio entre lo laboral y lo personal. No agotes tus resistencias!
Estrés medio (48)	Te encuentras en una fase de agotamiento de recursos fisiológicos con desgaste físico y mental. Esto puede tener consecuencias más serias para tu salud.
Estrés alto (60)	Busca ayuda
Estrés grave (72)	