

ORIGINAL

Level of work-related stress among nursing staff at the IESS General Hospital in Santo Domingo, 2024

Nivel de estrés laboral en el personal de enfermería del Hospital General IESS Santo Domingo, 2024

Ruth Elizabeth Calderón Landívar¹, Edison Ariel Zambrano López¹, Jenrry Fredy Chávez-Arizala¹

¹Instituto Superior Tecnológico Adventista Del Ecuador, Técnico Superior en Enfermería. Santo Domingo, Ecuador.

Citar como: Calderón Landívar RE, Zambrano López EA, Chávez-Arizala JF. Level of work-related stress among nursing staff at the IESS General Hospital in Santo Domingo, 2024. Nursing Depths Series. 2024; 3:149. <https://doi.org/10.56294/nds2024149>

Enviado: 03-08-2023

Revisado: 29-10-2023

Aceptado: 06-02-2024

Publicado: 07-02-2024

Editor: Dra. Mileydis Cruz Quevedo 

ABSTRACT

Stress is defined as the set of physiological reactions that prepare the organism for action. This research aims to determine the level of occupational stress in the health personnel of the Instituto Ecuatoriano de Seguridad Social (IESS) of Santo Domingo, 2024. The study sampled 94 nursing personnel, including the administrative and operational areas, adopting a quantitative approach, with a descriptive scope and a non-experimental cross-sectional design. It used the Nurse Stress Scale (NSS) as an instrument, which evaluates the physical, psychological and social state of the nursing staff. The results of the research determined that the nursing staff presents a medium level of work stress, represented by 65 % of the participants; with a significant impact on the psychological dimension. In addition, it was possible to affirm that work overload, rotating schedules, insufficient remuneration and pressure from supervisors and colleagues are the main causes of this phenomenon. Similarly, it was found that working night shifts is related to greater emotional fatigue and high rates of health problems; significantly affecting the physical and emotional well-being of nurses, resulting in physical and psychological wear and tear of workers. In addition, it highlighted the importance of social support and implementing strategies to improve the working conditions and well-being of the nursing staff, in order to improve the quality of care and retain qualified personnel in the hospital.

Keywords: Nursing; Work Stress; IESS.

RESUMEN

El estrés se define como el conjunto de reacciones fisiológicas que preparan al organismo para la acción. Esta investigación tiene como objetivo determinar el nivel de estrés laboral en el personal de salud del Instituto Ecuatoriano de Seguridad Social (IESS) de Santo Domingo, 2024. El estudio tomó como muestra a 94 personas pertenecientes al personal de enfermería, incluyendo al área administrativa como operacional, adoptando un enfoque cuantitativo, con un alcance descriptivo y un diseño no experimental de corte transversal. El cual, utilizó Nurse Stress Scale (NSS) como instrumento, la cual evalúa el estado físico, psicológico y social del personal de enfermería. Los resultados de la investigación determinaron que el personal de enfermería presenta un nivel medio de estrés laboral, representado por un 65 % de los participantes; con una repercusión significativa en la dimensión psicológica. Además, se pudo afirmar que la sobrecarga laboral, los horarios rotativos, la remuneración insuficiente y la presión de los supervisores y compañeros son las principales causas de este fenómeno. De igual forma, se encontró que trabajar en turnos nocturnos está relacionado con mayor fatiga emocional y altos índices de problemas de salud; afectando de manera significativa el bienestar físico y emocional de los enfermeros, obteniendo desgaste físico y psicológicos de los trabajadores. Además, resaltó la importancia del apoyo social e implementar estrategias para mejorar las condiciones laborales y el bienestar del personal de enfermería, para mejorar la calidad de atención y retener al personal calificado en el hospital.

Palabras clave: Enfermería; Estrés Laboral; IESS.

INTRODUCCIÓN

Planteamiento del Problema

El estrés laboral se está encabeciendo a nivel mundial como una enfermedad crónica en la vida de los trabajadores. “En Europa un 44,1 % de médicos y enfermeras, son afectados de sobrecarga laboral, cansancio y agotamiento físico - mental”. México ha sido reconocido como uno de los países de América latina con los índices más altos de estrés laboral. México lideró el top tres de este ranking con el 63 %, seguido por India y Estados Unidos, ambos con 59 %. Colombia se convirtió en uno de los países con mayor estrés laboral en Latinoamérica.^(1,2,3,4) De acuerdo con la misma fuente aproximadamente tres de cada cinco trabajadores en el país han experimentado estrés relacionado con su empleo.

Estudios revelan que el 10 % de los ecuatorianos sufren de estrés laboral.^(2,5,6,7,8) Asimismo, hubo altas demandas laborales en el sector público hospitalario, como la falta de compañerismo, había provocado un ambiente poco sostenible, donde se incrementó el nivel de estrés. En este sentido “el exceso de carga de trabajo ha venido deteriorando y dejando que las personas pierdan ese compromiso laboral que adquirieron a un inicio con la institución”.^(3,9,10,11,12,13) En el ámbito de la enfermería, factores como la alta carga laboral, experiencias relacionadas con la muerte, así como la falta de colaboración entre compañeros, especialmente en áreas críticas como las unidades de cuidados intensivos, contribuyeron al estrés laboral.^(4,14,15,16,17)

A nivel de Santo Domingo no se ha encontrado información de fuentes confiables, sin embargo, en el Hospital General del IESS de Santo Domingo, el personal de enfermería estuvo expuesto a diversos factores desencadenantes de estrés, los cuales tuvieron consecuencias negativas a nivel laborales, social, familiar y económico. Estos factores se relacionaban con la sobrecarga laboral, los horarios rotativos que afectaron de manera negativa las relaciones familiares, los trastornos de sueño y los problemas de peso.^(18,19,20,21,22) Así mismo, la remuneración salarial insuficiente, el maltrato por parte de los pacientes, la asignación de responsabilidades que no se ajustan al rol de enfermería y la falta de tiempo fueron elementos cruciales.^(23,24,25,26,27) Las presiones de los supervisores y compañeros también contribuyeron a generar un ambiente laboral tenso.^(28,29,30,31)

El estrés laboral es un problema de salud pública que afecta al bienestar de los trabajadores, generando daños físicos y emocionales, así como un desequilibrio en el estado laboral y emocional.⁽⁵⁾ En el ámbito de salud, fue fundamental investigar el estrés laboral para desarrollar intervenciones efectivas, mejorar la calidad de atención, retener al personal calificado y brindar apoyo en el bienestar del personal necesario.^(32,33,34,35)

¿Cuál es el nivel de estrés laboral en el personal de enfermería en el Hospital General IESS de Santo Domingo en 2024?

Objetivo

Determinar el nivel de estrés laboral en el personal de enfermería en el Hospital General IESS, Santo Domingo, 2024.

MÉTODO

Tipo y Diseño de la Investigación

Este estudio se enmarcó en un enfoque cuantitativo, ya que se basó en la recolección de datos numéricos para evaluar la presencia de estrés laboral en el personal de enfermería; así, se pudieron obtener resultados estadísticos precisos del personal de salud, facilitando la implementación de medidas a futuros estudios.⁽⁶⁾ El objetivo fundamental fue ampliar, desde una perspectiva teórica, el conocimiento sobre las causas y medidas preventivas. La investigación se llevó a cabo a nivel descriptivo, analizando y detallando exclusivamente las respuestas obtenidas en las estadísticas del nivel de estrés en el personal de salud;⁽⁷⁾ sin influir en los factores que determinan la variable.

El término “diseño” se refiere al plan o estrategia ideado para responder a las preguntas de investigación.⁽⁸⁾ El diseño realizado en esta investigación fue no experimental, ya que no se buscaba modificar ninguna situación problemática en la localidad. Se recopilaron datos prospectivos mediante un corte transversal, el cual “se clasifica como un estudio observacional de base individual que suele tener un doble propósito: descriptivo y analítico”.⁽⁹⁾ Además, las intervenciones con la muestra fueron limitadas y el tiempo de aplicación de la práctica fue breve.

Población y Muestra

Población

La población es la fuente de la información deseada, relacionada con el tema de estudio, la cual, será analizada, medidas y cuantificada.⁽¹⁰⁾ La población a tomar en cuenta fue al personal operativo y administrativo de enfermería del Hospital del IESS de Santo Domingo, el cual, cuenta con alrededor de 200 trabajadores, que están distribuidas por diferentes áreas tales como medicina crítica (emergencia, UCI, APH), auxiliar de diagnóstico y tratamiento (imagen, nutrición, patología, fisioterapia, farmacia, laboratorio), hospitalización y ambulatorio (hospitalización, consulta externa, trabajo social, admisión) y el área de administración.

Muestra

La muestra viene a hacer el procedimiento de seleccionar las partes representativas y válidas de la población. En esta investigación se tomó de muestra a 94 personal de enfermería de diferentes áreas (medicina crítica, auxiliar de diagnóstico y tratamiento, hospitalización y ambulatorio y área administrativa), los criterios de inclusión fueron enfermeros/as profesionales (licenciados/as) y auxiliares con una base mínima de seis meses de labor en la institución, internos de enfermería, ambos sexos y aceptación de participar en el estudio; los criterios de exclusión fueron practicantes de instituciones varias, personal contratado indirectamente de la institución y personal menor de seis meses de contrato.

Instrumentos para la Recolección de Datos

Como instrumento de investigación la Escala de Estrés de Enfermería llamada Nurse Stress Scale (SSN) fue la mejor opción como herramienta para la medición de la variable. Esta fue creada en el año 1981 por GrayToft y Anderson y con el objetivo de cuantificar la frecuencia de las fuentes de estrés. El objetivo del instrumento es medir la frecuencia en que ciertas situaciones son percibidas como estresantes por el profesional de enfermería en el ambiente hospitalario. La escala cumple con validez, la cual fue utilizada y modificada en Perú por la Licda. Niño L et al.⁽¹¹⁾ y una confiabilidad “mediante el Test-retest, obteniendo un valor de 0,81”. El instrumento consta de 34 ítems divididos en tres dimensiones: físico con cuatro preguntas, psicológico con 21 preguntas y social con nueve preguntas⁽¹²⁾ su escala de respuesta consta de cuatro opciones 0=siempre, 1=casi siempre, 2=casi nunca y 3=nunca. Se observó que el tiempo necesario para completar la escala oscilaba entre 10 y 15 minutos.

En la figura 1 demuestra los factores que intervienen en el estrés laboral en el área de enfermería, contando con dimensión física, psicológica y social. El cual consta con factores estresores como la carga de trabajo, muerte y sufrimiento, preparación insuficiente, falta de apoyo, incertidumbre respecto al tratamiento, problemas con médicos y problemas entre profesionales de enfermería.

Dimensión Física	Factor I: Carga de trabajo.	Preguntas	1, 6, 7, 9, 10, 11, 13, 14
Dimensión Psicológica	Factor II: Muerte y sufrimiento.	Preguntas	16, 17, 18, 20, 23, 32
	Factor III: Preparación insuficiente.	Preguntas	4, 10, 21, 22, 24, 26
	Factor IV: Falta de apoyo.	Preguntas	28, 30, 31
	Factor V: Incertidumbre respecto al tratamiento.	Preguntas	2, 3, 5, 8, 12
Dimensión Social	Factor VI: Problemas con los médicos.	Preguntas	15, 25, 27, 29
	Factor VII: Problemas entre profesionales de enfermería.	Preguntas	33, 34

Figura 1. Factores Estresores

En la figura 2 se muestran los puntajes en la puntuación general y por dimensiones. A nivel general, se observan que los puntajes van de 0-34 para bajo, 35-68 para medio y 69-102 para alto. En la dimensión física, los puntajes van de 0-4 para bajo, 5-8 para medio y 9-12 para alto. Para la dimensión psicológica, los rangos son 0-21 para bajo, 22-42 para medio y 43-63 para alto. Y en la dimensión social, los puntajes son 0-9 para bajo, 10-18 para medio y 19-27 para alto.

Niveles		Bajo	Medio	Alto
General		0-34	35-68	69-102
Dimensiones	Física	0-4	5-8	9-12
	Psicológica	0-21	22-42	43-63
Social		0-9	10-18	19-27

Figura 2. Puntuaciones por Dimensión

Plan de Procesamiento y Análisis de Datos

Los resultados obtenidos en el instrumento de recolección de datos se analizaron pregunta por pregunta y se tabularon directamente utilizando Google Forms, ya que se trató de una encuesta digital. Esto permitió procesar y digitalizar los resultados mediante Microsoft Excel. Todos los datos se alinearon de manera cuantitativa y, una vez recopilados, se agruparon según características similares. La información se organizó en una figura de datos para facilitar la obtención de preguntas y respuestas, lo que permitió una tabulación efectiva.

Aspectos Éticos

En esta investigación, se tuvo en cuenta la ética; el cual, su objetivo es “garantizar la fidelidad de los acontecimientos, el respeto a la verdad y la confianza en las ciencias”.⁽¹³⁾ Al obtener el consentimiento informado de los participantes, todos los participantes tendrán igualdad de oportunidad para ser sujetos de investigación, sin hacer distinciones. Además, los datos se mantuvieron de forma anónima para proteger la información recolectada y garantizar que solo se utilice a fines investigativos.

RESULTADOS

Nivel de Estrés Laboral

En la figura 3 representa los niveles de estrés laboral en el personal de enfermería del Hospital General IESS en Santo Domingo, Ecuador durante el año 2024. De acuerdo con la investigación, se demostró que el 65 % de los encuestados tienen un nivel medio de estrés laboral. Sin embargo, el 33 % presentó un nivel de estrés alto, lo que implica de forma negativa en el bienestar y el desempeño del personal.

	N	%
Nivel Bajo	2	2%
Nivel Medio	61	65%
Nivel Alto	31	33%
Total	94	100%

Figura 3. Nivel General de Estrés Laboral

Características Sociales y Demográficas

	Variable	N	%
Género	Masculino	17	18,1
	Femenino	76	80,9
	Otro	1	1,1
Edad	18 - 20 años	0	0
	21 - 30 años	20	21,3
	31 - 40 años	54	57,4
	41 - 50 años	16	17
	51 años o más	4	4,3
Estado civil	Soltero/a	42	44,7
	Casado/a	30	31,9
	Unión libre	13	13,8
	Divorciado/a	9	9,6
	Viudo/a	0	0
Hijos	Ninguno	28	29,8
	Uno	25	26,6
	Dos	27	28,7
	Más de tres	14	14,9
	Licenciado/a en enfermería	57	60,6
	Auxiliar de enfermería	22	23,4
	Interno de enfermería	8	8,5

Profesión o cargo	Licenciado/a en enfermería	57	60,6
	Auxiliar de enfermería	22	23,4
	Interno de enfermería	8	8,5
	Camillero	4	4,3
	Lcdo. Terapia Física	1	1,1
	Terapista respiratoria	1	1,1
	IRE	1	1,1
Área o servicio de trabajo	Medicina Crítica (emergencia. UCI, APH)	52	55,3
	Auxiliar de diagnóstico y tratamiento (imagen, nutrición, patología, fisioterapia, farmacia, laboratorio)	0	0
	Hospitalización y ambulatorio (hospitalización, consulta externa, trabajo social, admisión)	39	41,5
Rol principal del hospital	Administrativo	3	3,2
	Operativo	89	94,7
	Administrativo	5	5,3
Años de servicio	Menos de 1 año de servicio	18	19,1
	De 1 a 3 años de servicio	4	4,3
	De 4 a 6 años de servicio	10	10,6
	De 7 a 10 años de servicio	50	53,2
	Más de 10 años de servicio	12	12,8
Turno de trabajo	Diurno	10	10,6
	Nocturno	0	0
	Rotativo	84	89,4

Figura 4. Datos Descriptivos de los Participantes

En la figura 4 se describen las características sociales y demográficas del personal de enfermería en el Hospital General IESS de Santo Domingo en 2024. El género con mayor representación fue el femenino, con el 80,9 %, mientras que en el masculino representó el 18,1 %. Los participantes en el rango de edad entre los 31 a 40 años constituyeron el 57,4 %, solteros/as 44,7 %, casados/as 31,9 %, unión libre 13,8 % y divorciados 9,6 %. Además, 29,8 % de los participantes no tienen hijos. En cuanto a los títulos profesionales, el 60,6 % son licenciados/as en enfermería, el 23,4 %, son auxiliares, además en esta participación se encuentran también internos el 8,5 %, camilleros 4,3 % y otros profesionales. La mayoría de los participantes se encuentra en medicina crítica, con el 55,3 %, sobresaliendo el área operativa, con el 94,7 %. En cuanto al tiempo de servicio oscila entre los 7 y 10 años 53,7 %; y el 89,4 %, trabaja en turnos rotativos, mientras que el 10,6 % tiene turnos diurnos.

Dimensión Física

En la figura 5 representa de manera general el nivel de estrés laboral según la dimensión física en el personal de enfermería en el Hospital General IESS. De acuerdo con la investigación, se demostró que el 60 % de los encuestados tienen un nivel medio de estrés laboral, el nivel bajo con el 28 % y el nivel alto con el 13 %.

	N	%
Nivel Bajo	26	28%
Nivel Medio	56	60%
Nivel Alto	12	13%
Total	94	100%

Figura 5. Dimensión Física

En la figura 6 se puede observar los porcentajes significativos de los participantes; casi siempre experimentó interrupciones frecuentes en la realización de sus tareas, con un 31,9 %, afirmando un 17 % que siempre

se veía interrumpido frecuentemente en la realización de sus tareas. El 13,8 % de los encuestados siempre recibió críticas por medio de los médicos, mientras que el 20,2 % experimentó esta situación casi siempre; evidenciando que más de un tercio del personal de enfermería son expuestos a críticas por parte del personal médico. El 33 %, afirmó que casi siempre realizan cuidados de enfermería que resultan dolorosos para los pacientes. Además, el 26,6 % siempre sintió impotencia frente a pacientes que no mejoraba, mientras que el 44,7 % lo percibió casi siempre. Estos datos en conjunto demostraron que el 71,3 % del personal de enfermería se enfrentó regularmente a sentimientos de impotencia en su labor.

N° Pregunta	Siempre		Casi siempre		Casi nunca		Nunca		Total	
	N	%	N	%	N	%	N	%	N	%
1 Interrupciones frecuentes en la realización de sus tareas.	16	17,30	30	31,93	35	37,21	13	14,94	94	100
2 Recibir críticas de médicos. Realización de cuidados de enfermería	13	13,8	19	20,2	44	46,8	18	19	94	100
3 que resultan dolorosos para los pacientes.	10	10,6	31	33	37	39,4	16	17	94	100
4 Sentirse impotente en el caso de un paciente que no mejora.	25	26,6	42	44,7	16	17	11	12	94	100

Figura 6. Dimensión Física por Ítems

Dimensión Psicológica

En la figura 7 presenta el nivel de estrés laboral según la dimensión psicológica en el personal de enfermería en el Hospital General IESS. El cual, se demostró que el 56 % de los encuestados tienen un nivel medio de estrés laboral. El 41 % presenta un nivel alto de estrés, lo que indica problemas en la salud mental y en el bienestar del personal de enfermería, lo que podría afectar su desempeño y calidad en la atención a los pacientes.

	N	%
Nivel Bajo	2	2%
Nivel Medio	53	56%
Nivel Alto	39	41%
Total	94	100%

Figura 7. Dimensión Psicológica

En la figura 8 se presentan los ítems relacionados con la dimensión psicológica. El 10,6 % de los participantes expresó que casi siempre tenían problemas con algún supervisor, mientras que el 3,2 %, afirmó haber experimentado esto siempre. Además, el 7,4 % manifestó que siempre se ven afectados al escuchar o hablar con un paciente sobre su muerte cercana. Por otro lado, el 10,6 % de los participantes indicó no tener ocasión para hablar abiertamente con los compañeros sobre problemas de servicio. La muerte del paciente representa una experiencia relativamente común, afectando aproximadamente un tercio de la muestra, con el 34 %. Es impresionante que el 90,5 % de los participantes casi nunca con el 42,6 % y nunca, 47,9 %, hayan tenido algún tipo de conflicto con los médicos. El 10,6 % del personal de enfermería siempre experimentaba miedo constante de cometer errores en el cuidado de pacientes. Además, el 23,4 % afirmó que casi siempre vivía con ese temor, lo representa el 34 % de la muestra total. Por otro lado, el 26,6 % de los participantes indicó que casi siempre carece de oportunidades para compartir experiencias y sentimientos con otros compañeros de servicio lo que indica una deficiencia en la comunicación y el apoyo mutuo entre el personal. La muerte de pacientes con quienes habían tenido una estrecha relación emocional representa un desafío. El 5,3 % afirmó que

siempre había experimentado dificultades emocionales, mientras que el 18,1 % lo experimentaba casi siempre. Es alarmante que el 20,2 % siempre y el 23,4 % casi siempre enfrentarán la ausencia del médico cuando un paciente está muriendo. Esto implica que más de la mitad del personal de enfermería, 43,6 %, se veía afectado significativamente por esta carga emocional. Además, el 14,4 % casi siempre estaba en desacuerdo con el tratamiento de los pacientes, y el 6,4 % afirmó que siempre está en desacuerdo. El 6,4 % de los encuestados manifestó que siempre se han sentido insuficientemente preparados para ayudar emocionalmente a la familia del paciente, estos resultados resaltan la necesidad de formación de habilidades de comunicación y apoyo emocional en el personal de enfermería.

El 21,3 % de los encuestados afirmó que casi siempre carecían de tiempo para expresar sentimientos negativos hacia los pacientes a sus compañeros del mismo servicio.

Además, el 10,6 % señaló que siempre recibía información insuficiente por parte de los médicos, y un 29,8 %, indicó que estos ocurrían casi siempre. Esto indica problemas de comunicación interprofesional que puede afectar la calidad de atención al paciente. Por otro lado, el 45,7 % del personal casi nunca recibía respuestas satisfactorias de los pacientes, lo que refleja una falta de comunicación con el equipo médico y de enfermería. Además, el 6,4 % mencionó que siempre debe tomar decisiones sobre pacientes por ausencia de médicos, lo que implicaba una carga de responsabilidades significativa y potencialmente estresante.

Nº	Pregunta	Siempre		Casi siempre		Casi nunca		Nunca		Total	
		N	%	N	%	N	%	N	%	N	%
5	Problemas con un supervisor.	3	3,2	10	10,6	35	37,2	46	48,9	94	100
6	Escuchar o hablar con un paciente sobre su muerte cercana.	7	7,4	19	20,2	34	36,2	34	36,2	94	100
7	No tener ocasión para hablar abiertamente con los compañeros (enfermeras/os y/o auxiliares de enfermería) del servicio sobre problemas en el servicio.	10	10,6	27	28,7	31	33	26	27,7	94	100
8	La muerte del paciente.	10	10,6	22	23,4	37	39,4	25	26,6	94	100
9	Problemas con uno o varios médicos.	0	0	9	9,6	40	42,6	45	47,9	94	100
10	Miedo a cometer un error en los cuidados de enfermería de un paciente.	10	10,6	22	23,4	36	38,3	26	27,7	94	100
11	No tener ocasión para compartir experiencias y sentimientos con otros compañeros (enfermeras/os y/o auxiliares de enfermería) del servicio.	8	8,5	25	26,6	36	38,3	25	26,6	94	100
12	Muerte de un paciente con quien has llegado a tener una relación estrecha.	5	5,3	17	18,1	40	42,6	32	34	94	100
13	El médico no está presente cuando un paciente se está muriendo.	19	20,2	22	23,4	28	29,8	25	26,6	94	100
14	Estar en desacuerdo con el tratamiento de un paciente.	6	6,4	14	14,9	38	40,4	36	38,3	94	100
15	Sentirse insuficientemente preparado para ayudar emocionalmente a la familia del paciente.	6	6,4	20	21,3	32	34	36	38,3	94	100

	No tener ocasión para expresar a otros compañeros (enfermeras/os y/o auxiliares de enfermería) del servicio										
16	mis sentimientos negativos hacia los pacientes (Ej.: pacientes conflictivos. hostilidad, etc.)	3	3,2	20	21,3	37	39,4	34	36,2	94	100
	<u>Recibir información insuficiente del</u>										
17	médico acerca <u>del estado</u> de un paciente.	10	10,6	28	29,8	28	29,8	28	29,8	94	100
	No disponer de una contestación										
18	satisfactoria a una pregunta hecha por un paciente.	1	1,1	20	21,3	43	45,7	30	31,9	94	100
19	Tomar una decisión sobre un paciente cuando el médico no está disponible.	6	6,4	20	21,3	37	39,4	31	33	94	100
20	Pasar temporalmente a otros servicios con falta de personal.	<u>13</u>	<u>13,8</u>	21	<u>22,3</u>	<u>33</u>	<u>35,1</u>	<u>27</u>	<u>28,7</u>	<u>94</u>	100
21	<u>Ver</u> a un paciente sufrir.	<u>14</u>	<u>14,9</u>	38	<u>40,4</u>	<u>25</u>	<u>26,6</u>	<u>17</u>	<u>18,1</u>	<u>94</u>	100
	<u>Dificultad para trabajar con uno o</u>										
22	varios compañeros de otros servicios.	0	0	17	<u>18,1</u>	<u>33</u>	<u>35,1</u>	<u>44</u>	<u>46,8</u>	<u>94</u>	100
	Sentirse insuficientemente preparado										
23	para ayudar emocionalmente al paciente.	7	7,4	18	19,1	36	38,3	33	35,1	94	100
24	Recibir críticas de un supervisor.	8	8,5	18	19,1	19	41,5	19	30,9	64	100
25	Personal y turno imprevisible.	11	11,7	20	21,3	38	40,4	25	26,6	94	100

Figura 8. Dimensión Psicológica por Ítems

Los cambios temporales a otros servicios, con falta de personal, siempre afectaba (13,8 %), lo que generaba una sobrecarga laboral. El 14,9 %, siempre presenciaba el sufrimiento de los pacientes, mientras que el 40,4 % lo hacía casi siempre, lo que exponía a más de la mitad de la muestra a situaciones emocionales demandantes de manera constante. En cuanto a la colaboración con compañeros de otros servicios, el 18,1 % tenía dificultades casi siempre, Además, el 38,3 % casi nunca y el 35,1 % nunca está suficientemente preparado para brindar apoyo emocional a los pacientes lo que existe la necesidad de habilidades en este ámbito. El 19,1 % recibía críticas de supervisores; y el 26,6 % nunca tenía personal y turnos imprevisibles, mientras que el 11,7 % siempre lo tenía.

Dimensión Social

En la figura 9 presenta el nivel de estrés laboral según la dimensión social en el personal de enfermería en el Hospital General IESS. El cual, indicó que el 65 % de los encuestados tienen un nivel medio de estrés laboral. El 33 % presenta un nivel alto de estrés, es decir que más de la mitad de los encuestados experimentaba un nivel medio de estrés, mientras que una tercera parte del personal presentaba un nivel alto.

	N	%
Nivel Bajo	2	2%
Nivel Medio	61	65%
Nivel Alto	31	33%
Total	94	100%

Figura 9. Dimensión Social

En la figura 10 se presentan los ítems relacionados con la dimensión social. El 7,4 % de los encuestados indicó que casi siempre los médicos prescribían tratamientos inapropiados para el paciente. Además, se reportó que el 13,8 % siempre realizaba tareas que no correspondían a su área de enfermería, mientras que el 19,1 % casi siempre lo hacía, lo que generaba una sobrecarga de responsabilidades desviando sus funciones principales. El 42,6 % de los encuestados mencionó que casi siempre carecían de tiempo suficiente para brindar apoyo emocional a los pacientes. Además, la dificultad de trabajar con uno u otros compañeros del servicio siempre es una dificultad para el 3,2 % de los encuestados. Asimismo, el 42,6 % casi siempre siente que no tiene el tiempo suficiente para realizar sus tareas de enfermería, lo que representa una sobrecarga de trabajo significativa. El 44,7 % indicó que el médico casi nunca no estaba presente en una urgencia, aunque el 12,8 % afirmó que siempre estaba ausente. Por otro lado, el 13,8 % demostró que casi nunca estaba presente. La falta de información con el equipo de trabajo, afectó con la comunicación entre enfermero-paciente, ya que el 23,3 % casi siempre no sabía qué se debe decir al paciente o a su familia sobre su estado clínico y tratamiento. La falta de personal es sin duda un factor alarmante, ya que el 44,7 % indicó que siempre había escasez de personal, lo que determina que hay una deficiencia en la atención hacia el paciente.

N.º	Pregunta	Siempre		Casi siempre		Casi nunca		Nunca		Total	
		N	%	N	%	N	%	N	%	N	%
26	El médico prescribe un tratamiento que parece inapropiado para el paciente.	1	1,1	7	7,4	44	46,8	42	44,7	94	100
27	<u>Realizar demasiadas tareas que no son</u> de enfermería (Ej.: tareas administrativas).	13	13,8	18	19,1	32	34	31	33	94	100
28	<u>No tener tiempo suficiente para dar</u> apoyo emocional al paciente.	15	16	40	42,6	25	26,6	14	14,9	94	100
29	<u>Dificultad para trabajar con uno o</u> varios compañeros (enfermeras/os y/o auxiliares de enfermería) del servicio.	3	3,2	13	13,8	35	37,2	43	45,7	93	100
30	No tengo tiempo suficiente para realizar todas mis tareas de enfermería.	9	9,6	40	42,6	30	31,9	15	16	94	100
31	<u>El médico no está</u> presente en una urgencia médica.	12	12,8	13	13,8	27	28,7	42	44,7	94	100
32	No saber qué se debe decir al paciente o a su familia sobre su estado clínico y tratamiento.	5	5,3	22	23,4	36	38,3	31	33	94	100
33	No saber bien el manejo y funcionamiento de un equipo especializado.	3	3,2	20	21,3	45	47,9	26	27,7	94	100
34	Falta de personal para cubrir adecuadamente el servicio.	42	44,7	28	29,8	18	19,1	6	6,4	94	100

Figura 10. Dimensión Social por Ítems

DISCUSIÓN

El presente estudio realizado en el Hospital General IESS de Santo Domingo reveló que, en el 2024, existe un nivel medio de estrés laboral del 65 % entre el personal de enfermería, lo cual podría atribuirse a una gestión emocional y psicológica; lo cual se relaciona específicamente entre la persona y su entorno, lo que pone en peligro el bienestar del paciente.^(14,35,36) Es decir, el estrés aparece cuando percibimos que nuestra capacidad para enfrentar una situación está en peligro.

Al contrastar estos hallazgos con investigaciones similares, se observan concordancias significativas. De manera similar, Huaman et al.⁽¹⁵⁾ evidenció que las enfermeras del Hospital Rene Toche Groppo de Chíncha presentaron un nivel medio de estrés laboral del 50,65 %. Estos resultados demuestran que el estrés laboral en enfermería constituye un problema persistente y generalizado. Cazal et al.⁽¹⁶⁾ en su estudio titulado “Nivel de estrés laboral del profesional de enfermería del Servicio de Emergencia del Hospital Nacional Dos de Mayo-Lima”, concluyó que el 60 % de los profesionales de enfermería alcanzó un nivel de estrés medio.^(37,38)

Sin embargo, el estudio de Chipana et al.⁽¹⁷⁾ sobre el nivel de estrés y estrategias de afrontamiento en enfermería de un hospital del MINSA de Chanchamayo en 2016, el cual determinó un nivel bajo de estrés en el 72,5 % de los encuestados. Esta discrepancia podría atribuirse a variaciones en los contextos laborales, políticas institucionales o metodologías de evaluación, lo cual, subraya la necesidad de considerar factores contextuales en la interpretación de estos resultados. Cabe destacar que un nivel medio de estrés sostenido podría conducir a un deterioro en la calidad de atención del paciente, aumento de errores médicos y problemas de salud mental entre el personal de enfermería.^(39,40)

El personal de enfermería presenta un nivel medio de estrés laboral del 60 % en la dimensión física, lo cual podría ser el resultado de un entorno laboral no saludable, específicamente relacionado con la carga laboral y los turnos de trabajo. Estas interpretaciones se alinean con Cano quien señala que el estrés laboral “se da cuando se produce una discrepancia entre las demandas del ambiente y los recursos de la persona para hacerle frente”. Esto resalta la importancia de considerar tanto los factores ambientales como los recursos personales al evaluar el estrés laboral.^(41,42)

Esta investigación al ser comparado con otras investigaciones, los resultados se observan que existe cierta coincidencia; Alvarado et al.⁽¹⁸⁾ en su investigación en el Hospital de ESSALUD, encontraron un nivel de estrés medio del 69,5 %. Esta similitud sugiere que los factores físicos del entorno laboral constituyen una fuente significativa y constante de estrés para el personal de enfermería.

Así mismo se encontró que investigaciones que discrepan con estos resultados; Peralta et al.⁽¹⁹⁾ demostró que el 55 % de los profesionales de enfermería exhiben un nivel de estrés laboral alto según la dimensión física. Así mismo, Cristie et al.⁽²⁰⁾ en su investigación en el Hospital Sergio Bernales, encontraron que el 50 % de los participantes presentan un nivel bajo. Estas variaciones podrían atribuirse a diferentes factores, tales como la intensidad de la carga de trabajo o las condiciones físicas de los distintos centros hospitalarios estudiados, así mismo de afrontamiento personal en diversos entornos.⁽⁴³⁾

En la dimensión psicológica los resultados revelaron que el 56 % del personal de enfermería tiene un nivel medio de estrés. De acuerdo con los resultados, demuestra que la insuficiente preparación del personal para enfrentar los desafíos psicosociales inherentes al trabajo e influyen significativamente en el bienestar psicológico. A pesar que el nivel de estrés no se encuentra en un estado crítico, demuestra una presión considerable que podría impactar negativamente el bienestar y la eficiencia laboral de estos profesionales.

Al comparar estos resultados con otros estudios, se observa que existe una similitud con Alvarado et al.⁽¹⁸⁾ en su estudio realizado en el Hospital de ESSALUD Perú, sobre el ambiente psicológico, encontraron un nivel medio de estrés del 53,4 % entre el personal de enfermería.

Otros estudios demostraron lo contrario, Del Rosario et al.⁽²¹⁾, en su investigación en Hospitales de Lima del Norte, reportaron que el 57 % de los profesionales de enfermería experimentaban un nivel bajo de estrés en la dimensión psicológica. Peralta et al.⁽¹⁹⁾ indicó que el 75 % de los profesionales de enfermería demostraban un nivel alto de estrés laboral. El cual, se puede ver influido por la carga laboral, el apoyo organizacional y el manejo del estrés. Lo que resulta relevante el eustres es considerado como “una respuesta psicológica positiva a un estresor, producida como resultado de la presencia de estados psicológicos positivos”; y el distrés como “una respuesta negativa a un estresor, producida como resultado de la presencia de estados psicológicos negativos”.⁽²²⁾

El estudio reveló un nivel medio de estrés laboral del 65 % en la dimensión social entre el personal de enfermería. Este hallazgo sugiere que los conflictos interpersonales en el entorno laboral constituyen uno de los principales estresores sociales. Adicionalmente, la falta de personal y las modificaciones en los servicios o turnos, en contextos donde prevalece un ambiente laboral desfavorable, contribuyen significativamente a la elevación de los niveles de estrés. Estos factores ponen de manifiesto el papel crucial que desempeñan tanto las relaciones interpersonales como la estructura organizacional en la experiencia de estrés del personal de enfermería.⁽⁴⁴⁾

Al contrastar estos resultados con investigaciones previas, se observan discrepancias notables. Del Rosario et al.⁽²¹⁾ reportaron que el 92,1 % de los participantes en su estudio experimentaron un nivel alto de estrés en la dimensión del ambiente social. En contraposición, la investigación de Cristie et al.⁽²⁰⁾ reveló que el 64 % de los participantes presentaban un nivel bajo de estrés en esta misma dimensión. Estas variaciones significativas podrían atribuirse a diferencias en los contextos laborales específicos, las políticas de gestión de recursos humanos, o las estrategias implementadas para el manejo de conflictos en los distintos centros hospitalarios estudiados.

Desde una perspectiva teórica, resulta pertinente considerar las observaciones; las condiciones laborales contemporáneas pueden imponer exigencias elevadas a los trabajadores, incluyendo altos niveles de atención y

concentración, responsabilidades significativas, sobrecarga laboral y horarios de trabajo extensos o irregulares. Estas circunstancias contribuyen a la creciente prevalencia de riesgos psicosociales en el entorno laboral, con repercusiones cada vez más evidentes en los ámbitos sanitario, social y económico.⁽²³⁾

CONCLUSIONES

El estudio evidenció que el personal de enfermería del Hospital General IESS en Santo Domingo experimentaba un nivel medio de estrés laboral (65 %) con impacto tanto en la dimensión física como en la psicosocial y social. Diversos factores como la sobrecarga laboral, los horarios rotativos que afectan negativamente las relaciones familiares y los trastornos de sueño, desgastan de manera física y psicológica a los trabajadores.

En cuanto a la dimensión física, el 60 % del personal de enfermería experimentó un nivel medio, lo que aumentaba la probabilidad de cometer errores. De manera que, las cargas físicas y los turnos rotativos contribuyeron a una menor calidad de vida y cansancio emocional.

En cuanto a la dimensión psicológica, el estudio reveló que el 56 % del personal de enfermería experimentó un nivel medio, mientras que el 41 % presentó nivel alto, lo que indica que una parte importante de los trabajadores sufren altos niveles de estrés laboral.

Respecto a la dimensión social, el 65 % del personal de enfermería experimentó un nivel medio de estrés laboral. Se determinó que, a mayor apoyo social, menor era el estrés, ya que se fomentaban relaciones de apoyo entre los compañeros, lo que permitía afrontar mejor las demandas y presiones del trabajo.

REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS

1. Gaviria N. Colombia, el cuarto país con más personas que sufren estrés laboral a nivel global. La República. 2022 Oct 6. <https://www.larepublica.co/salud-ejecutiva/colombia-el-cuarto-pais-con-mas-personas-que-sufren-estres-laboral-a-nivel-global-3462464>
2. Gissela E, Bravo E. El estrés laboral y su relación con el desempeño del personal de salud. Caso de estudio en un hospital de segundo nivel. Riobamba: Univ. Nacional de Chimborazo; 2023. <http://dspace.unach.edu.ec/bitstream/51000/10359/1/Cabezas%20Lucio.pdf>
3. Chiluisa F, Vega M, Vega G. Clima organizacional en el estrés laboral en el personal de un hospital público en la ciudad de Santo Domingo, Ecuador 2023. Lima: Univ. César Vallejo; 2023. https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/129374/Chiluisa_HFD-SD.pdf
4. Abarca Y, Soto J, Espinoza T. Estrés laboral y dinámica familiar en el personal de enfermería. Rev Cub Med Gen Integr. 2021;37(3). <https://doi.org/1561-3038>
5. Organización Mundial de la Salud. OMS y socios piden una inversión urgente en enfermeras. 2020 Apr 7. <https://www.who.int/es/news/item/07-04-2020-who-and-partners-call-for-urgent-investment-in-nurses>
6. Gómez M. Introducción a la metodología de la investigación científica. Córdoba: Editorial Brujas; 2006.
7. Guevara G, Verdesoto A, Castro N. Metodologías de investigación educativa: descriptivas, experimentales, participativas y de investigación-acción. RECIMUNDO. 2020;4(3):163-73.
8. Hernández R, Fernández C, Baptista P. Metodología de la investigación. 3rd ed. México: McGraw-Hill Interamericana; 1997.
9. Rodríguez M, Mendivelso F. Diseño de investigación de corte transversal. Rev Med Sanitas. 2018;21(3):141-6. <https://doi.org/10.26852/01234250.20>
10. Huairé E, Marquina R, Horna V, Llanos K, Herrera A, Rodríguez J, et al. Tesis fácil: el arte de dominar el método científico. Lima: Casa Editorial Analéctica; 2022.
11. Niño L, Pretell R. Estrés y satisfacción laboral del profesional de enfermería en el servicio de emergencia de un hospital, Lima 2023. Lima: Univ. Norbert Wiener; 2023. https://repositorio.uwiener.edu.pe/bitstream/handle/20.500.13053/10576/T061_76327261_S.pdf
12. Más R, Escribà V. La versión castellana de la escala “The Nursing Stress Scale”: proceso de adaptación transcultural. Rev Esp Salud Pública. 1998;72(6):529-38. http://scielo.isciii.es/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S1135-57271998000600006

13. Calva D, Espinoza E. La ética en las investigaciones educativas. *Rev Cient Univ Cienfuegos.* 2020;12(4):333-40. <https://doi.org/2218-3620>
14. Sánchez P. La psicología y el proceso educativo: análisis, reflexiones y experiencias en México. Ciudad de México: Centro de Estudios, Clínica e Investigación Psicoanalítica; 2021.
15. Huamán R, Tornero E. Nivel de estrés y desempeño laboral del personal de enfermería del hospital René Toche Groppo de la provincia de Chincha 2018. Lima: Univ. Inca Garcilaso de la Vega; 2018. http://repositorio.uigv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.11818/3163/TESIS_HUAMAN%20HEREDIA%20ROSA%20ELVIRA.pdf
16. Cazal J, Córdova N. Nivel de estrés laboral del profesional del servicio de emergencia hospital nacional Dos de Mayo diciembre 2016. Lima: Univ. Privada San Juan Bautista; 2017. <https://repositorio.upsjb.edu.pe/bitstream/handle/20.500.14308/1397/T-TPLE-Julia%20Elvira%20Cazal%20Due%C3%B1as.pdf>
17. Chipana M, Echeandía J. Nivel de estrés laboral y estrategias de afrontamiento en enfermería de un Hospital del MINSA de Chanchamayo, 2016. Lima: Univ. Nacional Mayor de San Marcos; 2017. <https://core.ac.uk/download/pdf/323345018.pdf>
18. Alvarado C, Rojas J, Pipa A. Estrés en profesionales de enfermería que laboran en el área de emergencia de covid-19 de un Hospital de ESSALUD, Callao-2020. Los Olivos: Univ. de Ciencias y Humanidades; 2020. https://repositorio.uch.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12872/518/Alvarado_CR_Rojas_JD_tesis_enfermeria_2020.pdf
19. Peralta K, Becerra L. Nivel de estrés laboral del profesional de enfermería de emergencias del Hospital Marino Molina, Comas 2019. Lima: Univ. César Vallejo; 2019. https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/40790/Peralta_SKS.pdf
20. Cristie M, Monserrate C. Nivel de estrés laboral en profesionales de enfermería del hospital Sergio Bernales, Lima-Perú 2022. Lima: Univ. Privada del Norte; 2022. <https://repositorio.upn.edu.pe/bitstream/handle/11537/35090/Sebastian%20Oncoy%2C%20Cristie%20Marisol.pdf>
21. Del Rosario F, Cuba S, Chasnamote D. Estrés del personal de enfermería durante la pandemia covid-19, en hospitales de Lima Norte. *Rev Investig Cient Ágora.* 2021;8(2):27-32. <https://doi.org/10.21679/arc.v8i2.215>
22. Peiró J. Estrés laboral y riesgos psicosociales: investigaciones recientes para su análisis y prevención. Valencia: Univ. de València, Servicio de Publicaciones; 2011.
23. Niño Y, Vega A, Santa Cruz E. Nivel de estrés en los profesionales de enfermería del servicio de emergencia del Hospital General de Jaén 2017. Lambayeque: Univ. Nacional Pedro Ruiz Gallo; 2019.
24. Acero M, Villa M. Estrés laboral y sus consecuencias en la salud que afectan el rendimiento. Bogotá: Fundación Universidad de América; 2020. <https://repository.uamerica.edu.co/bitstream/20.500.11839/8061/1/237553-2020-III-GTH.pdf>
25. Carrillo-García C, Ríos-Rísquez M, Escudero-Fernández L, Martínez-Roche M. Factores de estrés laboral en el personal de enfermería hospitalario del equipo volante según el modelo de demanda-control-apoyo. *Enferm Glob.* 2020;17(50):304-14. <https://doi.org/10.6018/eglobal.17.2.277251>
26. Chicaiza J, Ramírez X. El estrés laboral y su incidencia en el desempeño laboral en docentes del colegio técnico San José de Quito en el periodo 2022-2023. Quito: Univ. Politécnica Salesiana; 2023. <https://dspace.ups.edu.ec/bitstream/123456789/24205/1/TTQ971.pdf>
27. Cortez-González L, Pantoja-Herrera M, Cortes-Montelongo D, Tello-García M, Nuncio-Domínguez J. Estrés laboral del personal de enfermería en una institución de tercer nivel de atención de la ciudad de México. *IPC.* 2022;10(2):4-15. <https://doi.org/10.37387/ipc.v10i2.288>
28. Cueva-Torres M, García-Ramos T. El trabajo en la sociedad de la información: análisis crítico de tres perspectivas psicológicas de estrés en el trabajo. *Trab Soc.* 2012;(19):87-102. <https://doi.org/1514-6871>

29. De Arco O, Suarez Z. Rol de los profesionales de enfermería en el sistema de salud colombiano. *Rev Univ Salud*. 2018;20(2):171-82. <https://doi.org/10.22267/rus.182002.121>
30. Flores K, Hugo G. Efectos metabólicos de la disrupción del ritmo circadiano en personal de salud hospitalario. *Conciencia Digit*. 2023;6(3.1):202-29. <https://doi.org/10.33262/concienciadigital.v6i3.1.2689>
31. Landrigan C, Rahman S, Sullivan J, Vittinghoff E, Barger L, Sanderson A, et al. Efecto sobre la seguridad del paciente de un horario de médicos residentes sin turnos de 24 horas. *N Engl J Med*. 2020;382(26):2514-23. <https://doi.org/10.1056/NEJMoa1900669>
32. Martínez E. Así repercute el clima laboral en la salud mental. *CuídatePlus*. 2021 Dec 9. <https://cuidateplus.marca.com/salud-laboral/2021/12/09/asi-repercute-clima-laboral-salud-mental-179366.html>
33. Mieles C. Factores de estrés laboral y efectos en la salud: modelo desbalance esfuerzo-recompensa y modelo demanda-control. *Centro Sur Soc Sci J*. 2020;5(2):93-110. <https://doi.org/2600-5743>
34. Molina-Chailán P, Muñoz-Coloma M, Schlegel-SanMartín G. Estrés laboral del profesional de enfermería en unidades críticas. *Med Segur Trab*. 2019;65(256):177-85. <https://creativecommons.org/licenses/by-nc-sa/4.0/>
35. Navinés R, Olivé V, Fonseca F, Martín-Santos R. Estrés laboral y burnout en los médicos residentes, antes y durante la pandemia por covid-19: una puesta al día. *Med Clin (Barc)*. 2021;157(3):130-40. <https://doi.org/10.1016/j.medcli.2021.04.003>
36. Organización Mundial de la Salud. Occupational health: stress at the workplace. 2020 Oct 19. <https://www.who.int/news-room/questions-and-answers/item/occupational-health-stress-at-the-workplace>
37. Patlán J. ¿Qué es el estrés laboral y cómo medirlo? *Rev Colomb Psicol*. 2019;35(1):156-84. <https://doi.org/0120-5552>
38. Panchano S. Estrés laboral y su influencia en su desempeño en los trabajadores de una empresa metalmecánica de Guayaquil 2018. Guayaquil: Univ. del Pacífico; 2019. https://uprepositorio.upacifico.edu.ec/bitstream/123456789/593/1/MSSO_UPAC_27872.pdf
39. Porras-Parral F. Estrés laboral, burnout y factores asociados a su aparición en técnicos en urgencias médicas. *Psicol Salud*. 2023;34(1):93-101. <https://doi.org/10.25009/pys.v34i1.2847>
40. Porras-Parral F, Guzmán-Benavente M, Barragán-Ledesma L, Quintanar-Escorza M, Linares-Olivas O, Garza-Barragán L. Estrés laboral, burnout y factores asociados a su aparición en técnicos en urgencias médicas. *Psicol Salud*. 2024;34(1):93-101. <https://doi.org/1405-1109>
41. Ramos V, Pantoja O, Tejera E, González M. Estudio del estrés laboral y los mecanismos de afrontamiento en instituciones públicas ecuatorianas. *Espacios*. 2019;40(7):8. <https://doi.org/0798-1015>
42. Sempertegui B. Escasez de profesionales de enfermería afecta a Ecuador. *Conexión PUCE*. 2023. <https://conexion.puce.edu.ec/escasez-de-profesionales-de-enfermeria-afecta-a-ecuador/>
43. Universidad Interamericana de Panamá. El uniforme de enfermería más que un atuendo. *Visión360 Rev Cienc Enferm*. 2023;2(2):18-33. <https://portalrevista360escueladeenfermeria.com/index.php/vision360/issue/view/360vol2/360vol2>
44. Vidal V. *El estrés laboral*. Zaragoza: Prensas de la Univ. de Zaragoza; 2019.

FINANCIACIÓN

Los autores no recibieron financiación para el desarrollo de la presente investigación.

CONFLICTO DE INTERESES

Los autores declaran que no existe conflicto de intereses.

CONTRIBUCIÓN DE AUTORÍA

Conceptualización: Ruth Elizabeth Calderón Landívar, Edison Ariel Zambrano López, Jenrry Fredy Chávez-Arizala.

Curación de datos: Ruth Elizabeth Calderón Landívar, Edison Ariel Zambrano López, Jenrry Fredy Chávez-Arizala.

Análisis formal: Ruth Elizabeth Calderón Landívar, Edison Ariel Zambrano López, Jenrry Fredy Chávez-Arizala.

Redacción - borrador original: Ruth Elizabeth Calderón Landívar, Edison Ariel Zambrano López, Jenrry Fredy Chávez-Arizala.

Redacción - revisión y edición: Ruth Elizabeth Calderón Landívar, Edison Ariel Zambrano López, Jenrry Fredy Chávez-Arizala.