

UNIVERSIDAD POLITÉCNICA ESTATAL DEL CARCHI



ESCUELA DE ENFERMERÍA

“Estrategias que permitan manejar el nivel de estrés laboral en el personal asistencial relacionado con la atención que se presta al usuario en el Hospital Marco Vinicio Iza de la Provincia de Sucumbíos en el periodo marzo-agosto 2014”

Tesis de Grado para obtener el
Título de Licenciada en Enfermería

AUTORAS: Guerrero Mejía Neizan Mayoly

Guevara Cadena Ruth Liliana

ASESORA: Msc. Ximena Tapia

TULCÁN – ECUADOR

AÑO: 2014

~ i ~

CERTIFICADO

Certifico que las estudiantes Neizan Mayoly Guerrero Mejía con el número de cedula 1085924742 y Ruth Liliana Guevara cadena con número de cedula 1085912010, han elaborado bajo mi dirección la sustentación de grado titulada: “Estrategias que permitan manejar el nivel de estrés laboral en el personal asistencial relacionado con la atención que se presta al usuario en el Hospital Marco Vinicio Iza de la Provincia de Sucumbíos en el periodo marzo-agosto 2014”

Este trabajo se sujeta a las normas y metodología dispuesta en el reglamento de Grado del Título a obtener, por lo tanto, autorizo la presentación de la sustentación para la calificación respectiva.

Msc. Ximena tapia

Tulcán, Octubre de 2014

AUTORÍA DE TRABAJO

La presente Tesis constituye un requisito previo para la obtención del título de Licenciada en Enfermería, de la Escuela de Enfermería de la Universidad Politécnica Estatal del Carchi

Nosotras Neizan Mayoly Guerrero Mejía identificada con cedula de ciudadanía 1085924742, y Ruth Liliana Guevara cadena identificada con cedula de ciudadanía 1085912010, declaramos que la investigación es absolutamente original, autentica, personal y los resultados y conclusiones a los que hemos llegado son de nuestra absoluta responsabilidad

Neizan Mayoly Guerrero Mejía

Ruth Liliana Guevara Cadena

Tulcán, Octubre de 2014

ACTA DE SESIÓN DE DERECHOS DE TESIS DE GRADO

Yo Neizan Mayoly Guerrero Mejía, declaro ser autor del presente trabajo y eximo expresamente a la Universidad Politécnica Estatal del Carchi y a sus representantes legales de posibles reclamos o acciones legales.

Adicionalmente declaro conocer y aceptar la resolución del concejo de Investigación de la Universidad Politécnica Estatal del Carchi de fecha 21 de junio del 2012 que en su parte pertinente textualmente dice: “Forman parte del patrimonio de la Universidad Politécnica estatal del Carchi, la propiedad intelectual de investigaciones, trabajos científicos o técnicos y tesis de grado que se realicen a través o con el apoyo financiero, académico o institucional de la Universidad”

Tulcán, Octubre de 2014

Neizan Mayoly Guerrero Mejía

CI. 1085924742

ACTA DE SESIÓN DE DERECHOS DE TESIS DE GRADO

Yo Ruth Liliana Guevara Cadena, declaro ser autor del presente trabajo y eximo expresamente a la Universidad Politécnica Estatal del Carchi y a sus representantes legales de posibles reclamos o acciones legales.

Adicionalmente declaro conocer y aceptar la resolución del concejo de Investigación de la Universidad Politécnica Estatal del Carchi de fecha 21 de junio del 2012 que en su parte pertinente textualmente dice: “Forman parte del patrimonio de la Universidad Politécnica estatal del Carchi, la propiedad intelectual de investigaciones, trabajos científicos o técnicos y tesis de grado que se realicen a través o con el apoyo financiero, académico o institucional de la Universidad”

Tulcán, Octubre de 2014

Ruth Liliana Guevara Cadena

CI. 1085912010

AGRADECIMIENTO

En primer lugar queremos agradecer a Dios, hacedor de todas las cosas, por su Fidelidad en cada paso e infundirnos fe, para terminar lo que creíamos imposible.

A nuestros Padres Humberto Guerrero, Ruth Mejía, Fidencio Guevara y Lidia Cadena quienes han sido un apoyo moral y económico para lograr este fin.

A nuestra Universidad por el soporte institucional dado para la realización de este trabajo.

Al Hospital Provincial Marco Vinicio Iza, por su apoyo y colaboración para la realización de esta investigación.

A nuestra tutora de tesis, a quien admiramos por su inteligencia y conocimientos, la Licenciada Ximena Tapia, a quien le debemos el hecho de que esta tesis tenga los menos errores posibles. Gracias por su dedicación y su disciplina.

Y a todas aquellas personas que de una u otra manera colaboraron y participaron en la realización de esta investigación, hacemos extensivo nuestro agradecimiento.

Mayoly Guerrero

Liliana Guevara

DEDICATORIA

Dedicamos la concepción de este proyecto de tesis a Dios, nuestros padres, hermanas y docentes. A Dios por ser nuestro testigo y guardaespaldas en este camino, cuidándonos y dándonos fortaleza para continuar en momentos de tempestad; nuestros padres, por su amor, comprensión incondicional, depositando su entera confianza en cada reto que se nos presentaba sin dudar ni un solo momento de nuestra inteligencia y capacidad. Es por ello que somos lo que somos ahora; nuestras hermanas que nos inspiran a seguir y son un motivo más de superación; nuestros docentes por su paciencia, conocimientos y disponibilidad para compartir sus conocimientos hacia nosotros.

Las Autoras.

ÍNDICE GENERAL

PAGINA PRELIMINARES

CERTIFICADO.....	ii
AUTORÍA DE TRABAJO	iii
ACTA DE SESIÓN DE DERECHOS DE TESIS DE GRADO 1	iv
ACTA DE SESIÓN DE DERECHOS DE TESIS DE GRADO 2	v
AGRADECIMIENTO	vi
DEDICATORIA	vii
INDICE GENERAL.....	viii
INDICE DE TABLAS.....	xiii
ÍNDICE DE GRÁFICOS	xv
RESUMEN.....	xviii
ABSTRACT.....	xix
TUKUYSHUK.....	xx
INTRODUCCIÓN	xxi

CAPITULO I

PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA.....	1
1.1 TEMA.....	1
1.2 DESCRIPCIÓN DEL PROBLEMA	1
1.3 ENUNCIADO DEL PROBLEMA	3
1.4 JUSTIFICACIÓN.....	3
1.5 OBJETIVOS.....	6

a) Objetivo general.....	6
b) Objetivos específicos.....	6
CAPÍTULO II	
MARCO TEÓRICO	7
2.1 MARCO INSTITUCIONAL.....	7
2.1.1 Ubicación geográfica.....	7
2.1.2 Antecedentes históricos	8
2.1.3 Características físicas de la Institución.....	10
2.1.4 Funcionamiento.....	11
2.1.5 Talento humano del Hospital Marco Vinicio Iza.....	12
2.1.6 Servicios que ofrece.....	14
a. Atención de Primer Nivel	14
b. Atención de Segundo Nivel	15
c. Complementarios	15
2.1.7 Políticas de la institución	15
a. Misión.....	15
b. Visión.....	15
2.1.8 Valores Corporativos.....	16
2.2 MARCO CONCEPTUAL.....	18
2.2.1 Estrés	18
2.2.2 Estrés laboral	19
2.2.3 Estrés según Hans Seyle y Lazarus.....	24
a. Según Hans Seyle.....	24

b) Según Lazarus	40
2.2.4 Calidad de Atención	44
a. Clases de calidad	44
b. Parámetros de calidad:.....	45
c. Dimensiones de la calidad.....	46
d) Políticas de calidad	48
e) Beneficios de la buena calidad.....	50
e) Calidad de la atención en salud	52
f) Estructura.....	52
2.2.5 Estrategias	55
2.3 HIPÓTESIS Y VARIABLES	57
2.3.1 hipótesis	57
2.3.2 asociación empírica de variables	57
CAPITULO III	
DISEÑO METODOLÓGICO	58
3.1. TIPO DE ESTUDIO	58
3.2 UNIVERSO Y MUESTRA.....	59
3.3 TÉCNICAS E INSTRUMENTOS.....	60
3.4 DISEÑO DEL INSTRUMENTO.....	61
a) Cuestionario de estrés percibido	61
3.5 CONFIABILIDAD	66
3.6 PROCESAMIENTO DE LA INFORMACIÓN	67

CAPÍTULO IV

PRESENTACIÓN, ANÁLISIS, INTERPRETACIÓN Y PLAN DE INTERVENCIÓN	69
4.1 PRESENTACIÓN Y ANÁLISIS	69
4.2 INTERPRETACIÓN DE DATOS	107
4.3 PLAN DE INTERVENCIÓN.....	109

CAPÍTULO V

CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES	112
3.1 CONCLUSIONES	112
3.2 RECOMENDACIONES.....	114

CAPITULO VI

BIBLIOGRAFÍA.....	117
6.1 BIBLIOGRAFÍA CITADA.....	117
6.2 REFERENCIAS ELECTRÓNICAS	120

CAPITULO VII

APÉNDICES Y ANEXOS	121
Anexo 1 ASOCIACIÓN EMPÍRICA DE VARIABLES	121
Anexo 2 OPERACIONALIZACION DE VARIABLES.....	121
Anexo 3 AUTORIZACIÓN INSTITUCIONAL.....	127
Anexo 4 CUESTIONARIO	128
Anexo 5 FORMULA DE CALCULO DE MUESTRA	129

Anexo 6 FOTOGRAFIAS	131
Anexo 7 CERTIFICADO DE SOCIALIZACION	135
Anexo 8. OFICIO DE APROBACION DE PERFIL DE TESIS.....	136
Anexo 9.CERTIFICADO DE TUTORIAS.....	137
Anexo 10. CERTIFICADO DE REVISION DE LECTORES.....	138
Anexo 11. CERTIFICADO DE REVISION DE LECTORES.....	139
Anexo 12. SOLICITUD DE EMPASTADO.....	140
Anexo 13. FIRMAS DE ENTREGA DE MANUAL.....	141
Anexo 14 GLOSARIO.....	142
Anexo 15. ACTA DE SUSTENTACION DE PERFIL DE TESIS	
Anexo 16. ACTA DE SUSTENTACION DE PERFIL DE TESIS	
Anexo 17. ARTICULO CIENTIFICO.	

INDICE DE TABLAS

Tabla N° 1 Talento humano del Hospital Marco Vinicio Iza.....	13
Tabla N°2 Afectados por algo que ha ocurrido inesperadamente relacionado con la atención prestan	73
Tabla N°3 Frecuencia en la que han sentido incapacidad de controlar las situaciones que se presentan en el trabajo	75
Tabla N° 4 Frecuencia en la que se han sentido nerviosos o estresados a causa de su trabajo	77
Tabla N° 5 Frecuencia con la que han manejado con éxito los pequeños problemas irritantes de la vida.....	79
Tabla N° 6 Frecuencia con la que han sentido que ha afrontado efectivamente los cambios importantes que han estado ocurriendo en sus vidas	81
Tabla N° 7 Frecuencia con la que han estado seguros sobre su capacidad para manejar los problemas personales	83
Tabla N° 8 Frecuencia con la que han sentido que las cosas en su trabajo les van bien	85

Tabla N° 9 Frecuencia con la que han sentido que no podía afrontar todas las cosas que tenía que hacer en su trabajo	87
Tabla N° 10 Frecuencia con la que han podido controlar las dificultades del trabajo	89
Tabla N° 11 Frecuencia con la que han sentido que tenían todo bajo control en su trabajo	91
Tabla N° 12 Frecuencia con la que han estado enfadados porque las cosas que han ocurrido en su trabajo estaban fuera de control	93
Tabla N° 13 Frecuencia con la que han pensado sobre las cosas que les quedan por hacer en el trabajo.....	95
Tabla N° 14 Frecuencia con la que han podido controlar la forma de pasar el tiempo en el lugar de trabajo	97
Tabla N° 15 Frecuencia con la que han sentido que las dificultades se acumulan tanto que no pueden superarlas	99
Tabla N° 16 Frecuencia sobre la atención que ha prestado teniendo en cuenta si fue óptima	101
Tabla N°17 Frecuencia sobre la atención prestada por los compañeros en el teniendo en cuenta si fue óptima.....	103

ÍNDICE DE GRÁFICOS

Grafico N° 1 Personal Asistencial del Hospital Marco Vinicio Iza por género	69
Grafico N° 2 Personal Asistencial del Hospital Marco Vinicio Iza por Edad	70
Grafico N° 3 Personal Asistencial del Hospital Marco Vinicio Iza por Cargo	71
Grafico N° 4 Nivel de estrés en el personal asistencial del Hospital Provincial Marco Vinicio	72
Grafico N° 5 Afectados por algo que ha ocurrido inesperadamente relacionado con la atención presta de acuerdo al Género	74
Grafico N°6 Frecuencia en la que han sentido incapacidad de controlar las situaciones que se presentan en el trabajo	76
Grafico N°7 Frecuencia en la que se han sentido nerviosos o estresados a causa de su trabajo	78
Grafico N° 8 Frecuencia con la que han manejado con éxito los pequeños problemas irritantes de la vida.....	80

Grafico N° 9 Frecuencia con la que han sentido que han afrontado efectivamente los cambios importantes que han estado ocurriendo en sus vidas	82
Grafico N° 10 Frecuencia con la que han estado seguros sobre su capacidad para manejar los problemas personales	84
Grafico N° 11 Frecuencia con la que han sentido que las cosas en su trabajo les van bien	86
Grafico N° 12 Frecuencia con la que ha sentido que no podía afrontar todas las cosas que tenía que hacer en su trabajo	88
Grafico N° 13 Frecuencia con la que han podido controlar las dificultades del trabajo.....	90
Grafico N° 14 Frecuencia con la que han sentido que tenían todo bajo control en su trabajo	92
Grafico N° 15 Frecuencia con la que han estado enfadados porque las cosas que han ocurrido en su trabajo estaban fuera de control	94
Grafico N° 16 Frecuencia con la que han pensado sobre las cosas que les quedan por hacer en el trabajo.....	96
Grafico N° 17 Frecuencia con la que han podido controlar la forma de pasar el tiempo en el lugar de trabajo	98

Grafico N° 18 Frecuencia con la que han sentido que las dificultades se acumulan tanto que no pueden superarlas 100

Grafico N° 19 Frecuencia sobre la atención que ha prestado teniendo en cuenta si fue óptima 102

Grafico N° 20 Frecuencia sobre la atención prestada por los compañeros en el teniendo en cuenta si fue óptima 104

RESUMEN

Quienes trabajan en salud enfrentan día a día situaciones estresantes, que resuelven según condiciones personales, ambientales y de trabajo en equipo. Considerando lo anterior este estudio se desarrolla dentro del paradigma crítico propositivo porque diagnostica, analiza la situación actual del problema para proponer una solución y cumplir con el aspecto propositivo que va más allá del diagnóstico y el análisis, también pretende utilizar un tipo de estudio descriptivo luego procuramos dar explicación a las diferentes estrategias que se podrían implementar para reducir el nivel de estrés existente en el personal asistencial del Hospital Marco Vinicio Iza, dando a conocer las variables que se presentan y la relación que existe entre ellas.

Por lo anterior proponemos el diseño de estrategias para reducir y controlar el estrés laboral en este grupo de trabajo, en el que participaron 72 personas con diferentes cargos asistenciales, sexo y edad y un grupo focal representando a los usuarios, se utilizó un cuestionario tipo Likert para los dos grupos obteniendo como resultado que el 11% de la población encuestada presenta un nivel moderado de estrés percibido y un 9% con un nivel acentuado de estrés. En cuanto a los pacientes encontramos que en su mayoría estos perciben el estrés del personal que se refleja en la atención que reciben. Considerando lo anterior podemos afirmar que el grupo más vulnerable a esta problemática es el sector de Enfermería ya que son las personas que tienen más contacto con el paciente.

ABSTRACT

Those working in health face every day stressful situations as they solve personal, environmental and teamwork conditions. Considering the above, this study is developed within the critical paradigm because proactive diagnoses, analyzes the current situation of the problem and propose a solution to meet the purposeful aspect that goes beyond diagnosis and analysis, also intends to use a type of descriptive study then strive to give an explanation for the different strategies that could be implemented to reduce the existing level of stress in the caregiver's Hospital Marco Vinicio Iza, revealing variables are presented and the relationship between them.

Therefore we propose the design and control strategies to reduce workplace stress in the working group, in which 72 people with various medical positions, sex and age and a focus group representing users, involved a Likert-type questionnaire was used for the two groups resulting in 11% of the surveyed population had a moderate level of perceived stress and 9% with an accented stress level. As patients we found that most of these perceived staff stress is reflected in the care they receive. Considering the above we can say that the most vulnerable group to this problem is the nursing sector as they are the people who have more contact with the patient.

TUKUYSHUK

Kay mashkangapik charin shuk rraya alli kawsangapak illitakunamu jawa rayamanta ama unguay japingabu.

Pi llankan kaysapi allichin pucha pucha illi pachakuna uma nani kun, sllichin nin shuk nishkakuna, urkumanta y llankaymanta illikanchaun. kutishuk yuyaykunata rikush kay yachay rurraran shugshin ukumanta na alli nishka na allichish imashina rikun, alli yuyan kunun pachamanta llaki kay ningabu shuk alli yuyay y rurragabu kuyla yuyaykuna kay ashka mi rin alli rikush y alli yuyash, chinalady yuyan y maukanagan shuk shina yachangabu rikish y ningabu chaymanta alli rurrar y kungabu alli nisshkakuna kutishukkuna rurrangapak ama jaykullun jatunmanda uma nani karikuna charishkamanta wasy samana Marco Vinicio Iza, kaymanta rigshishkamanta ashka yuyaykuna imashina rikuchin alli apana kay tian paypura kuna.

Kaymanta rikush alli ninchi alli rurrangabu ukumu churangabu uma nani uku llankanabu kay ashka karikuna llankangabu, y maypi tiara 7 karikuna kutishuk llankaykuna rukukuna, kary warmy y wata ashkakuna rikuchin kary randidakunaku, maykaran shuk tapunakuna Likert ishkikuna charishkamanta tukuchishkamanta gan 11% karikuna kawsan tapunakuran rikuchiran jatun kuna pambapi uma nani katishkamanta 9% jatun manda uma nani tiariran nin. Kaymanda kary unguay tariran kay ashka kuna kay karin uma nani kari llankana kay imashina rikuchin y mañin. Alli yuyayshkamanta alli ninchi ashka karikuna jatun nani kuna charin ukupi Enfermería kaykuna agn ashka karikuna charin ashka llakin karu unguykuna.

INTRODUCCIÓN

El estrés es la respuesta automática y natural de nuestro cuerpo ante las situaciones que nos resultan amenazadoras o desafiantes. En general tendemos a creer que el estrés es consecuencia de circunstancias externas a nosotros, cuando en realidad entendemos que es un proceso de interacción entre los eventos del entorno y las respuestas cognitivas, emocionales y físicas. Se ha convertido en un fenómeno relevante y reconocido socialmente, siendo vinculado, con frecuencia, al trabajo y a la actividad laboral.

En el medio laboral los trabajadores están expuestos a una variedad de factores que provocan estrés, lo cual puede traer como consecuencia alteraciones en su salud física o mental y cambios en el comportamiento; y si se suma a ello algunas situaciones fuera del área de trabajo la situación del trabajador puede agravarse.

Quienes trabajan en salud, son personas que enfrentan día a día situaciones de mayor complejidad, que pueden resolverse dependiendo de las personalidades individuales, del buen funcionamiento en equipo, de la jerarquización del poder, de los cargos o roles que desempeñan y del espacio físico en que trabajan.

En situaciones de emergencia que se presentan en cada área, existen una serie de factores que influyen en la gravedad y requerimientos de cada evento, que lo hacen único y que implican una carga estresante importante, puesto que en las manos de los profesionales de salud está el tomar decisiones que lleven a promover, mantener, recuperar o rehabilitar la salud de las personas, y que definen la calidad de la atención.

La presente investigación muestra la existencia de un nivel de estrés moderado en el personal asistencial del Hospital Marco Vinicio Iza, y en el cual las consecuencias de este problema son percibidas por los usuarios, y que además esta problemática se relaciona con la calidad de atención.

Pretendemos brindar información sobre el estrés y sus consecuencias, señalar algunos factores desencadenantes y de la misma manera puntear algunas estrategias para afrontar de manera correcta el problema y evitar así efectos negativos en la persona.

CAPITULO I

PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA

1.1 TEMA

Estrategias que permitan manejar el nivel de estrés laboral en el personal asistencial relacionado con la atención que se presta al usuario en el Hospital Marco Vinicio Iza de la Provincia de Sucumbíos en el periodo marzo-agosto 2014

1.2 DESCRIPCIÓN DEL PROBLEMA

El estrés laboral se ha convertido en un problema que afecta a las personas que laboran en las diferentes empresas, es un problema que afecta directamente la salud integral del ser humano en su parte física, mental y emocional, lo anterior incide en un normal desempeño laboral y por ende debilita el funcionamiento de dichas empresas.

Según la Revista Salud 2013 el estrés se define como la respuesta total de un organismo a las exigencias o las presiones medioambientales; el estrés en el ser humano aparece cuando las interacciones entre las personas y su entorno se perciben como superiores a su capacidad de adaptación y sienten amenazado su bienestar.

Es el caso de Ecuador, en donde el 10% de la población tiene estrés, así lo determina un estudio realizado por la empresa GFK (Asociación del Consumo de Investigación) en el 2012, sin embargo este problema se ha convertido en la enfermedad del milenio ya que hoy en día todos lo padecen.

Quienes trabajan en el hospital diariamente deben mantener una comunicación directa con jefes, pacientes y familiares, esta interrelación debería ser la más óptima pero no es así, el trabajo a presión que normalmente se da, la tensión que se genera no permite hacerlo y es ahí donde se genera el estrés laboral considerado como el enemigo silencioso del siglo XXI.

No obstante, existen factores estresores que conllevan a padecer estrés, estos en si incluyen el nivel físico, emocional y conductual, que a su vez generan efectos como problemas gastrointestinales, depresión o el bruxismo.

“El efecto del estrés en la salud depende de lo adecuado de las estrategias de afrontamiento” (Fernández Martínez, 2009, p 65). Se concluyen que existen estrategias para disminuir el estrés en este grupo de personas, sin embargo estas estrategias se establecen de forma generalizada y no específica sobre los tipos de estrategias que se pretende implementar de acuerdo al tipo de estrés que presenten y el grupo al cual va dirigido.

Desde este punto de vista se hace necesario crear como objetivo el de lograr una humanización en la salud y calidad de atención a los usuarios para que los servicios que presta el hospital se optimice de forma eficiente, eficaz y efectivo, es urgente prestarle atención a este problema suscitado que va en aumento y que puede perjudicar el normal funcionamiento de la entidad de salud.

1.3 ENUNCIADO DEL PROBLEMA

¿Cuáles son las estrategias que permitan manejar el nivel de estrés laboral en el personal asistencial relacionado con la atención que se presta al usuario del Hospital Marco Vinicio Iza de la provincia de Sucumbíos en el periodo marzo-agosto 2014?

1.4 JUSTIFICACIÓN

El “Estrés Laboral” es un tema que debe ser tomado en cuenta porque puede causar trastornos a nivel personal y empresarial, cada vez es más frecuente entre los profesionales que prestan sus servicios a través de una relación directa con las personas.

Se considera que el estrés laboral afecta negativamente a la salud psicológica y física de los trabajadores, y a la eficacia de las entidades para las que trabajan. La Organización Mundial de la Salud OMS (2005) define al estrés laboral como la “reacción que puede tener el individuo ante exigencias y presiones laborales que no se ajustan a sus conocimientos, gustos y aptitudes, y que ponen a

prueba su capacidad para afrontar la situación”. Para la institución, existen unas causas muy específicas para su desarrollo, las cuales se convierten en verdaderas “bombas de tiempo”. Estas son las características del trabajo (horario, volumen, tareas monótonas, falta de participación en la toma de decisiones) y el contexto laboral (relaciones interpersonales con compañeros y superiores, cultura institucional, choque entre la vida laboral y la personal).

Los profesionales de la salud deben prestar un óptimo servicio a la comunidad, para ello además de los conocimientos teóricos y prácticos que deben poseer, deben contar con un equilibrio mental y físico que les permita ejercer su actividad de una manera eficiente y ser efectivo en la práctica diaria de atención a los pacientes.

Es sumamente valioso determinar el nivel de estrés, ya que esto permitirá establecer los factores estresores, las fuentes de los mismos, así como las alteraciones físicas y psíquicas que se están generando. Al conocer estos aspectos es posible la búsqueda y aplicación de estrategias que promuevan el descenso del posible nivel de estrés y así poder obtener buenos resultados tanto en la atención al paciente como en su propia persona.

El personal asistencial que trabaja en Hospital Marco Vinicio Iza, no cuenta con una orientación pedagógica, técnica y científica que les permita manejar los niveles de estrés laboral, mejorar la calidad de atención y optimizar el servicio de salud que es un derecho propio de todo ciudadano.

En la sección octava, artículo 33 de la Constitución Ecuatoriana dice “El estado garantizara a las personas trabajadoras el pleno respeto a su dignidad, una vida decorosa, remuneraciones y retribuciones justas y el desempeño de un trabajo saludable y libremente escogido y aceptado”

Enfatizándonos entonces en que el Estado garantiza al empleado el desempeño de un trabajo saludable, y analizando el objetivo 9 del Plan del Buen Vivir que establece que el trabajo no puede ser concebido como un factor más de producción, si no como un elemento mismo del buen vivir, la presente investigación está encaminada a buscar alternativas de solución con miras a prevenir, corregir y manejar el estrés laboral, proteger la salud integral de los y (las) trabajadores y así lograr eficiencia, eficacia y efectividad obteniendo resultados cualitativos y cuantitativos.

Nuestra investigación tiene intereses sociales pues involucra a los usuarios en la calidad de atención; personales, es de conveniencia para las personas que son objeto de estudio e institucionales porque podría servir a otras hospitales que pueden tener este problema. Además busca una solución a este problema mediante estrategias que permitan reducir el nivel de estrés laboral.

Y finalmente es importante involucrar a las autoridades competentes del Hospital Marco Vinicio Iza, para la planificación y organización de actividades referentes al tema, ya que la OMS (2005) indica que aquellas empresas que ayudan a sus empleados a hacer frente al estrés y reorganizan con cuidado el ambiente de

trabajo, en función de las aptitudes y las aspiraciones humanas, tienen más posibilidades de lograr ventajas competitivas.

1.5 OBJETIVOS

a) **Objetivo general**

Diseñar estrategias para reducir y controlar el estrés laboral producido por el personal asistencial del Hospital Marco Vinicio Iza de la Provincia de Sucumbíos

b) **Objetivos específicos**

- Fundamentar teóricamente el sistema de estrategias para reducir y controlar el estrés laboral.
- Realizar el diagnóstico de la situación actual del estrés laboral producido por el personal asistencial del Hospital Marco Vinicio Iza
- Establecer las estrategias para lograr reducir el nivel de estrés laboral en el personal asistencial del Hospital Marco Vinicio Iza.

CAPÍTULO II

MARCO TEÓRICO

2.1 MARCO INSTITUCIONAL

2.1.1 Ubicación geográfica

Dra. A. Vélez, (2010) "El Hospital Dr. Marco Vinicio Iza se encuentra situado al suroccidente de la ciudad de Nueva Loja, entre las calles Vicente Narváez y Av. Quito, de la Parroquia de Nueva Loja, del cantón Lago Agrio, de la Provincia de Sucumbíos".pag 28

La Provincia de Sucumbíos la misma que se encuentra ubicada al nororiente del Ecuador, tiene una extensión territorial de 18.008Km² y con una población de 176.472 habitantes

Límites geográficos

- Limita al norte con los departamentos de Nariño y Putumayo, en Colombia.
- Al sur con las provincias de Napo y Orellana.
- Al este con el Departamento de Loreto, en Perú.
- Al oeste con las provincias de Carchi, Imbabura y Pichincha

Figura N° 1

Ubicación geográfica del Hospital Marco Vinicio Iza



Fuente: <http://www.lagoagrio.gob.ec/>
Elaborado por: Ilustre Municipio de Lago Agrio

2.1.2 Antecedentes históricos

El Hospital Marco Vinicio Iza fue creado en la década de los años 60 y 70, en medio de la Selva Amazónica, como necesidad de la inmigración nacional e internacional.

El hospital inicia como Centro de Salud Hospital en Lago Agrio el 12 de febrero de 1986, con el Gobierno del Ingeniero León Febres Cordero, con una capacidad hospitalaria de 15 camas, para brindar atención de una población de 45.000 habitantes, con el propósito de atender a los pacientes ambulatorios que padecían

enfermedades tropicales, enfermedades infectocontagiosas, típico de la región amazónica, población que se ha incrementado en un 32.5%, existiendo actualmente una población de 139.371 habitantes.

Según Registro oficial N° 117, de fecha 29 de Junio de 1976 se crea el Hospital de Lago Agrio y posteriormente en el periodo del gobierno del Abogado Jaime Roldos Aguilera se establece definitivamente el Hospital de Lago Agrio, el mismo que vendría a aliviar las necesidades de este pueblo, y hasta el año de 1985 en que se toman las instalaciones del Hospital y comienza a funcionar en lo que hoy es la residencia médica, contando con dos consultorios médicos de consulta externa, sala de emergencia y sala de parto con el siguiente personal: Dr. Edgar Espinoza Zurita y Dr. Raúl Tipan Pilo, Señora Auxiliares de Enfermería Hortensia Amay y María Gaona y Guardián Evaristo Bravo.

Siendo todavía parte de la provincia de Napo se solicita al Dr. Virgilio Macías Ministro de salud del Gobierno del Ingeniero León Febres Cordero, agilizar los tramites de terminación de la obra y poner en funcionamiento esta casa de salud. Es en Septiembre de 1985 que se nombra al primer Director del Hospital Cantonal de Lago Agrio, en la persona del Dr. Marco Vinicio Iza Hernández hoy ya fallecido.

Contando con las autoridades se planifica la apertura y funcionamiento de esta casa de salud, y se inaugura oficialmente el 12 de febrero de 1986. El 14 de enero de 1998, mediante

acuerdo ministerial se cambia el nombre del Hospital en honor al Dr. Marco Vinicio Iza Hernández por haber sido el primer Director Titular de esta Unidad y en reconocimiento a su apoyo y contingente brindado en calidad de médico tratante.

Dra. A. Velez (2010) “Posteriormente, mediante el acuerdo Ministerial No 0782 del 14 de Diciembre del 2002 (Ministerio de Salud Pública) fue elevado a Hospital Provincial, creándose 8 partidas presupuestarias al proceso de recursos humanos con las cuatros especialidades Básicas: Gineco-obstetricia, Pediatría, Clínica, Cirugía y Traumatología. Con fecha 04 de julio del 2006, mediante Acuerdo Ministerial No. 305, se eleva la capacidad hospitalaria a 73 camas, sin la creación de partidas presupuestarias para personal y financiamiento para el equipamiento”. Pág. 30

2.1.3 Características físicas de la Institución

La infraestructura del Hospital “Marco Vinicio Iza”, está constituida por una planta la misma que tiene paredes de hormigón armado, la cubierta compuesta por cielo raso, existen lumbreras con la función de proteger contra insectos y otros elementos contaminantes; se encuentra en condiciones regulares, la ventilación es deficiente, con escasa luz natural por lo que se hace necesario la luz artificial permanente, y pisos de cerámica de fácil limpieza.

Se encuentra en los pasillos agarraderas de madera que sirven para la seguridad de los usuarios. Las áreas están conectadas pero no tienen la distribución adecuada.

2.1.4 Funcionamiento

Para mejorar el proceso de atención el Hospital Provincial “Marco Vinicio Iza” se lo ha distribuido en áreas, la situación actual y real del hospital, al momento cuenta con una dotación de 54 camas distribuidas de la siguiente manera:

- Emergencia
- Medicina interna – Pediatría y Traumatología Hombres
- Ginecología – Cirugía y Traumatología Mujeres
- Centro Quirúrgico y Obstétrico
- Neonatología
- Consulta Externa

Aunque presupuestariamente está valorado para 40 camas hospitalarias. Actualmente mediante Acuerdo Ministerial Nro. 000455 de fecha 2006 se aprueba la dotación normal de las camas hospitalarias de 40 a 73 respectivamente por lo tanto se consideró en la proforma 2007 un presupuesto de acuerdo a los requerimientos y necesidades.

2.1.5 Talento humano del Hospital Marco Vinicio Iza.

El Hospital Marco Vinicio Iza desde su creación se inició con un déficit de recursos humanos, a ello se le debe sumar la falta de incentivos y otros factores que han repercutido directamente en las prestaciones para la población que no puede acceder a un servicio eficaz, efectivo y eficiente, por la escasez de los referidos recursos humanos, especialmente de personal operativo como: Médicos de especialidad, Residentes, Profesionales de Enfermería y Auxiliares de Enfermería, entre otros. Es por ello, que para satisfacer las necesidades de atención en salud de la población, ha sido necesaria la contratación ocasional de personal, que como se entenderá no brindan la seguridad y la estabilidad laboral requerida para el riesgo de trabajo al que se encuentra expuesto el recurso humano prestador de servicios.

La necesidad de contar con personal profesional especializado, técnico, operativo y administrativo y que correspondan a un Hospital Provincial, garantiza a los usuarios una atención digna y continua, contribuyendo de esta manera lograr alcanzar los objetivos principales y prioritarios como son: disminución de los niveles de mortalidad y morbilidad generados por patologías infecciosas prevalentes en las provincias amazónicas, así como por causas relacionadas con la mortalidad materna, desnutrición infantil, anemia, enfermedades prevenibles de la infancia entre otras.

Ante esta realidad, el Hospital Marco Vinicio Iza se ha visto en la necesidad de contratar de manera ocasional a personal tanto operativo como administrativo, con la finalidad de cubrir aquellas

áreas y servicios donde existe déficit de personal, donde la demanda es significativa, lo que implica un accionar directo y oportuno con recursos humanos capacitados y como una alternativa de salud real y oportuna, demanda que se ha incrementado considerablemente desde la publicación del decreto ejecutivo de la gratuidad de los servicios de salud, siendo Sucumbíos una de las primeras provincias que aplicó y cumplió en su totalidad la gratuidad de los servicios de salud.

El Hospital Marco Vinicio Iza de la ciudad de Lago agrio se encuentra integrada por el siguiente personal:

Tabla N° 1

Talento humano del Hospital Marco Vinicio Iza

PERSONAL	NUMERO
Médicos Generales	56
Médicos Especialistas	27
Enfermeras	42
Obste trices	4
Odontólogo	1
Nutricionista	1
Psicólogo	1
Laboratoristas y Bioquímico	14
Tecnólogos Médicos	9
Auxiliares de Enfermería	40
Administrativos	44

Auxiliar de Odontología	1
Auxiliares de Farmacia	9
Auxiliar de Laboratorio	5
Auxiliar Odontología	1
Auxiliar de Rehabilitación	1
Auxiliar de Limpieza	13
Auxiliar de Lavandería	2
Costura	2
Transporte	12
Guardianía	1
Mantenimiento	3
Bioquímico Farmacéutico	2
Promotor de Salud	1
Terapeuta de Lenguaje	1
TOTAL	293

Elaborado por: Las autoras

Fuente: Hospital Provincial Marco Vinicio Iza (2014)

2.1.6 Servicios que ofrece

a. Atención de Primer Nivel

Se atiende de lunes a viernes, ocho horas diarias divididas en dos jornadas; en esta área se realiza la recepción (historia clínica en estadística), preparación (toma de signos vitales y medidas

antropométricas) y distribución de pacientes a los diferentes consultorios médicos según la especialidad que requieren

b. Atención de Segundo Nivel

El Hospital Marco Vinicio Iza cuenta con las siguientes especialidades médicas: cirugía, pediatría, neonatología, medicina interna, ginecología y traumatología.

c. Complementarios

Para el diagnóstico y tratamiento eficaz de la población el Hospital Marco Vinicio Iza cuenta con: laboratorio, rayos X, mamografía, tomografía, servicio de ecografía, farmacia, fisioterapia y rehabilitación, audiología.

2.1.7 Políticas de la institución

a. Misión

Brindar asistencia social solidaria, sin fines de lucro, con el más alto nivel de calidad y calidez a las personas más necesitadas de nuestra Provincia, en todas las etapas de su vida, con énfasis en la prestación de servicios médicos, para promover y facilitar un real ejercicio del concepto de vida de sus habitantes.

b. Visión

Esta unidad Hospitalaria de referencia provincial, tiene como visión brindar atención de salud gratuita a la población de su área

de influencia, integrando fuentes de financiamiento del presupuesto general del Estado y otros organismos de cooperación internacional, con integración de equipos multidisciplinarios de trabajo, que atienden en las cuatro especialidades básicas en los centros de internación, de emergencia, a fin de satisfacer las necesidades del usuario interno y externo, con capacitación, motivación del talento humano, en miras de lograr un alto sentido de pertenencia.

2.1.8 Valores Corporativos

a) Compromiso

Entrega, dedicación y convencimiento, siempre presentes en nuestras acciones, para el cumplimiento de los objetivos personales e institucionales.

b) Ética

Nuestros principios morales nos conducen al buen comportamiento orientándonos hacia el logro de una armonía individual y social.

c) Responsabilidad

Cumplir eficientemente con los compromisos adquiridos y asumir positivamente las consecuencias de nuestros actos.

d) Excelencia

Esforzarnos permanentemente por satisfacer las expectativas de nuestros usuarios, buscando siempre ser los mejores en cuanto

a talentos humanos, procesos, tecnología y estructura con enfoque hacia el servicio

e) Respeto

Valorar a las personas como a nosotros mismos, entendiendo que nuestra libertad llega hasta donde inicia la de los demás.

f) Innovación

Creatividad e imaginación en nuestros trabajos con dinamismo y conocimiento, teniendo mente abierta hacia un nuevo horizonte.

g) Equidad

Buscar continuamente prestar nuestros servicios de salud enmarcados dentro de la normatividad vigente reconociendo los derechos, deberes y necesidades individuales de nuestros usuarios, teniendo en cuenta su participación activa.

h) Liderazgo

Caracterizarnos por contar con un equipo de trabajo altamente comprometido en el desarrollo de su potencial, que orienta sus esfuerzos en la consecución de los objetivos organizacionales a través de la innovación, competitividad, motivación y conocimiento, generando valor agregado al bienestar y calidad de vida de los ecuatorianos.

i) Amabilidad

Comprometernos a superar las expectativas de nuestros usuarios, ofreciendo un servicio cálido y humano, que garantice el buen trato y evidencie nuestro interés hacia sus necesidades.

2.2 MARCO CONCEPTUAL

2.2.1 Estrés

De acuerdo a la Sociedad Española para el Estudio de la Ansiedad y el Estrés (SEAS - 2012); La definición del término estrés ha sido muy controvertida desde el momento en que se importó para la psicología por parte del fisiólogo canadiense Selye (1956). El estrés ha sido entendido como reacción o respuesta del individuo (cambios fisiológicos, reacciones emocionales, cambios conductuales, etc.), como estímulo (capaz de provocar una reacción de estrés) y como interacción entre las características del estímulo y los recursos del individuo.

En la actualidad, este último planteamiento, se acepta como el más completo. Así pues, se considera que el estrés se produce como consecuencia de un desequilibrio entre las demandas del ambiente (estresores internos o externos) y los recursos disponibles del sujeto. De tal modo, los elementos a considerar en la interacción potencialmente estresante son: variables situacionales (por ejemplo, del ámbito laboral), variables individuales del sujeto que se enfrenta a la situación y consecuencias del estrés.

El estrés en si es la respuesta automática y natural de nuestro cuerpo ante las situaciones que nos resultan amenazadores, desafiantes, nocivos o desagradables y consiste, básicamente, en una movilización de recursos: fisiológicos y psicológicos para poder afrontar tales demandas. Nuestra vida y nuestro entorno, en constante cambio, nos exigen continuas adaptaciones; por tanto, cierta cantidad de estrés (activación) es necesaria. En general tendemos a creer que el estrés es consecuencia de circunstancias externas a nosotros, cuando en realidad entendemos que es un proceso de interacción entre los eventos del entorno y nuestras respuestas cognitivas, emocionales y físicas.

Cuando la respuesta de estrés se prolonga o intensifica en el tiempo, nuestra salud, nuestro desempeño académico o profesional, e incluso nuestras relaciones personales o de pareja se pueden ver afectadas.

2.2.2 Estrés laboral

Es definido como un conjunto de reacciones emocionales, cognitivas, fisiológicas y del comportamiento del trabajador a ciertos aspectos adversos o nocivos del contenido el entorno o la organización del trabajo.

El estrés laboral es un fenómeno, cada vez más frecuente, que está aumentando en nuestra sociedad, fundamentalmente porque los tipos de trabajo han ido cambiando en las últimas décadas. Afecta al bienestar físico y psicológico del trabajador y puede deteriorar el clima organizacional.

Actualmente, por la relevancia de la información en los procesos de producción, precisan esfuerzo mental tareas que tradicionalmente requerían sólo fuerza muscular. Además, el ritmo de trabajo ha ido incrementándose, ya que con un número menor de trabajadores tienen que alcanzarse mejores resultados.

Según Alluisi & Fleishman, (1982), el estrés supone una reacción compleja a nivel biológico, psicológico y social. La mayor parte de los cambios biológicos que se producen en el organismo cuando está sometido a una reacción de estrés no son perceptibles para el ser humano y se precisan procedimientos diagnósticos para determinar el nivel de la reacción. Sin embargo, a nivel psicológico muchos síntomas producidos por el estrés pueden ser fácilmente identificados por la persona que está sufriendo dichos cambios. La reacción más frecuente cuando nos encontramos sometidos a una reacción de estrés es la ansiedad.

Los síntomas de ansiedad más frecuentes son:

A nivel cognitivo-subjetivo:

- preocupación,
- temor,
- inseguridad,
- dificultad para decidir,
- miedo,
- pensamientos negativos sobre uno mismo
- pensamientos negativos sobre nuestra actuación ante los otros,
- temor a que se den cuenta de nuestras dificultades,

- temor a la pérdida del control,
- dificultades para pensar, estudiar, o concentrarse, etc.

A nivel fisiológico:

- Diaforesis,
- Mialgia,
- Palpitaciones,
- taquicardia,
- temblor,
- Gastritis,
- otras molestias gástricas,
- disnea,
- Xerostomia,
- Disfagia,
- Cefalea,
- mareo,
- náuseas,

A nivel motor u observable:

- evitación de situaciones temidas,
- fumar, comer o beber en exceso,
- intranquilidad motora (movimientos repetitivos, rascarse, tocarse, etc.),
- ir de un lado para otro sin una finalidad concreta,
- tartamudear,
- llorar,
- quedarse paralizado, etc.

El estrés, además de producir ansiedad, puede producir enfado o ira, irritabilidad, tristeza-depresión, y otras reacciones emocionales, que también podemos identificar.

Pero además de estas reacciones emocionales podemos identificar claramente otros síntomas producidos por el estrés, como son el agotamiento físico, la falta de rendimiento, etc.

Finalmente, si el estrés es muy intenso y se prolonga en el tiempo, puede llegar a producir enfermedades físicas y desórdenes mentales, en definitiva problemas de salud.

Según Antón, A. (2002), el estrés laboral se ha convertido en un fenómeno relevante y reconocido socialmente, siendo vinculado, con frecuencia, al trabajo y a la actividad laboral, sin embargo se lo ha definido como un desequilibrio entre lo que se les exige y los recursos con que cuentan para satisfacer dichas exigencias.

Aunque el estrés se experimenta psicológicamente, también afecta a la salud física de las personas.

Según el Sindicato de Trabajadores de Comunicaciones STC (2014) de la unión Europea considera que: En el ambiente laboral se registran cinco tipos de estrés. El primero es el estrés propiamente dicho, que se puede dar en cualquier actividad

laboral y consiste en hiperactividad emocional con predominio de daño fisiológico. El segundo tipo es el síndrome de “burnout” o de “estar quemado” que se origina sobre todo en profesiones que implican ayuda y/o atención de la salud (médicos, personal de enfermería, etc.). En este síndrome predomina el daño emocional con efectos negativos y sus manifestaciones clínicas son alteraciones de los estados de ánimo, metabólicos y cardiovasculares. En tercer lugar se encuentra el “mobbing” o acoso psicológico en el trabajo, que se basa en una falta de respeto y de consideración respecto del derecho a la dignidad del trabajador.

Los mayores perjudicados por esta forma de estrés son los trabajadores del sector servicios 25% y los de administraciones públicas, 14%. Sus efectos son trastornos físicos y psíquicos, como conductas auto lesivas, que pueden implicar ruptura familiar y/o suicidio. El síndrome agudo de estrés y de estrés postraumático es consecuencia de una experiencia muy traumática que implica una amenaza seria a la seguridad o integridad física. Provoca trastornos de ansiedad que afectan, fundamentalmente, a los integrantes de los Cuerpos de Seguridad del Estado, a bomberos, equipos de rescate, personal de agencias bancarias o comercios expuestos a acciones delictivas, y a trabajadores que sufren un accidente laboral grave o con riesgo de muerte. El quinto y último es el “Karoshi”, un término que procede de Japón y provoca la muerte por exceso de trabajo, en entornos laborales muy exigentes, por razones de producción y productividad.

2.2.3 Estrés según Hans Seyle y Lazarus

a. Según Hans Seyle

Hans Selye, endocrinólogo de la Universidad de Montreal, introduce en fisiología el concepto de estrés (1.936), tomando este término desde su sentido físico, es decir, efectos de fuerzas ejercidas en todos los puntos del organismo. El estrés es un síndrome o conjunto de reacciones fisiológicas, no específicas del organismo, a distintos agentes nocivos de naturaleza física o química presentes en el medio ambiente. Considera, por tanto, el estrés como una respuesta fisiológica generalizada y no específica, a estímulos ambientales nocivos.

En 1.946, Selye estableció el concepto de Síndrome General de Adaptación (S.G.A.), como un conjunto de procesos y estados fisiológicos que responden de distintos estímulos o estresores

Selye describe tres fases sucesivas de adaptación del organismo. Las tres fases de la reacción defensiva no específica son: alarma, resistencia y agotamiento.

Fase de reacción de alarma: ante un estímulo estresante, el organismo reacciona automáticamente preparándose para la respuesta, para la acción, tanto para luchar como para escapar del estímulo estresante.

En esta fase se activa el sistema nerviosos simpático teniendo como signos: dilatación de las pupilas, sequedad de boca,

sudoración, tensión de los músculos, aumento de la frecuencia cardíaca y respiratoria, aumento de la presión arterial y disminución de la secreción gástrica, aumento de la síntesis de glucosa y de la secreción de adrenalina y noradrenalina.

Esta reacción transitoria es de corta duración y no resulta perjudicial cuando el organismo dispone de tiempo para recuperarse.

Fase de resistencia: aparece cuando el organismo no tiene tiempo de recuperarse y continúa reaccionando para hacer frente a la situación. En esta fase aparecen diferentes reacciones metabólicas canalizando al sistema o proceso orgánico específico que sea más capaz de resolverlo, haciendo frente a la presencia del estrés por un plazo indefinido.

Fase de agotamiento: como la energía de adaptación es limitada, si el estrés continua o adquiere bastante intensidad, superando la capacidad de resistencia, el organismo entra finalmente en la fase de agotamiento, colapsando el sistema orgánico enfrentado al estrés, dando lugar a la aparición de alteraciones psicósomáticas.

- **Enfoque "Ingenieril"**

Considera el estrés como una característica de los estímulos del entorno de las personas, concebido en términos de carga o nivel de demanda que se ejerce sobre el individuo por elementos nocivos de ese entorno. El estrés

produce así una reacción de tensión en el individuo normalmente reversible, pero si estos elementos nocivos persisten pueden ser perjudiciales e irreversibles.

La crítica que se podría hacer a estos dos enfoques es que consideran la existencia del estrés como un concepto de estímulo-respuesta. Su limitación es no reconocer la importancia de las diferencias individuales en la experiencia del estrés y la respuesta al mismo. La persona es considerada como algo pasiva entre estímulo y respuesta.

- **Enfoque Psicológico**

El estrés no es solamente una dimensión del ambiente físico o psicosocial; no puede ser definido sólo en términos de carga de trabajo o de situaciones que se consideran estresantes, ni tampoco se puede definir sólo en términos de respuesta, como la movilización fisiológica o la disfunción de la ejecución.

El estrés es un estado cognitivo que reside en la percepción que tienen las personas de la adaptación a las demandas de su entorno de trabajo y depende de la valoración cognitiva que las personas hacen de su situación.

El estrés, por lo tanto, está en función no sólo de las demandas del entorno, sino de la percepción de los

individuos de esas demandas y de su habilidad para adaptarse a ellas.

Desde una perspectiva integradora, el estrés se podría definir como la "respuesta fisiológica, psicológica y de comportamiento de un individuo que intenta adaptarse y ajustarse a presiones internas y externas".

Otra definición que tal vez nos ofrezca una información que nos permita identificarlo y comprenderlo mejor: según Mc Grath (1970) "El estrés es un desequilibrio sustancial (percibido) entre la demanda y la capacidad de respuesta del individuo) bajo condiciones en las que el fracaso ante esta demanda posee importantes consecuencias (percibidas)".

Según esta definición, se producirá estrés cuando el individuo percibe que las demandas del entorno superan a sus capacidades para afrontarlas y, además, valora esta situación como amenazante para su situación.

Esta definición hace referencia a la necesidad de mantener un equilibrio entre lo que la realidad demanda y la capacidad de respuesta del individuo a estas demandas.

El Comité Consultivo de Seguridad e Higiene y Protección de la Salud en el lugar de trabajo, se basa en la siguiente definición: "El estrés en el trabajo es la reacción emocional y psicofisiológica ante los aspectos desagradables y nocivos de la tarea, del entorno laboral y de la organización del trabajo. Es un estado que se caracteriza por elevados niveles de excitación y de angustia y, con frecuencia, se acompaña de sensaciones de no poder más".

Con el fin de presentar de forma integrada el concepto de estrés. Seguiremos el siguiente modelo formulado por French y Kahn en el "Institute for Social Research", de la Universidad de Michigan. Este modelo ofrece los componentes básicos que siguen guiando la investigación sobre el estrés. En lo que se establece una secuencia causal que va desde (A) las características del contexto objetivo de trabajo, a través de (B) la experiencia subjetiva del trabajador y (C) de sus respuestas ante él, hasta (D) los efectos a largo plazo que todos estos factores tienen sobre su salud física y mental.

En él, las conexiones de tipo A-B establecen relaciones entre el contexto físico y social del trabajo y las percepciones del mismo por parte del sujeto. Las conexiones de tipo B-C señalan las relaciones entre el entorno percibido de trabajo y las respuestas que el sujeto realiza en él.

Las conexiones del tipo C-D se refieren a los efectos de esas respuestas sobre criterios establecidos de salud y enfermedad. El modelo incorpora, además, variables que afectan a todas las relaciones ya señaladas. Me refiero a la influencia de las características o propiedades estables de la persona sobre las formas de percibir la realidad física, la forma de responder ante dicha realidad percibida y el modo en que esas respuestas inciden sobre su salud y bienestar psicológico.

También las relaciones interpersonales que el individuo desarrolla afectan a los tres tipos de conexiones.

Por tanto esta cadena causal, y la combinación de diversas variables relacionadas entre sí constituye el marco teórico de la relación entre el trabajo y la salud.

Los efectos de la exposición a los factores de estrés, dependen de la intensidad, duración y repetición de la exposición pero también de la forma en que el trabajador expuesto considera dichos factores; de su flexibilidad, de sus recursos para hacer frente a la situación y del acceso al apoyo social y la utilización que de él realiza.

- **Estresores Laborales**

Como antes se ha comentado, el estrés es la respuesta a un agente interno o externo perturbador; este agente es el

estresor, el estímulo que provoca la respuesta al estrés. Puesto que casi cualquier cosa puede convertirse en un estresor sería imposible elaborar una lista exhaustiva de estresores. Sin embargo, se puede afirmar que algunas condiciones externas tienen mucha mayor probabilidad de operar como estresores que otras.

Desde esta perspectiva los factores de estrés presentes en situación de trabajo se pueden clasificar en tres grandes grupos:

Estresores del ambiente físico:

- ✓ Iluminación
- ✓ Ruido
- ✓ Temperatura
- ✓ Ambientes contaminados

Estresores relativos al contenido de la tarea:

- ✓ Carga mental
- ✓ Control sobre la tarea

Estresores relativos a la organización:

- ✓ Conflicto y ambigüedad del rol
- ✓ Jornada de trabajo
- ✓ Relaciones interpersonales
- ✓ Promoción y desarrollo de la carrera profesional

- **Estresores del Ambiente Físico**

Se han identificado gran parte de los efectos específicos sobre la salud de factores como ruido, vibraciones, iluminación, temperatura, toxicidad y disponibilidad y disposición del espacio físico. Pero estos factores también pueden, en determinados ambientes de trabajo, constituirse en estresores.

La iluminación tiene una influencia importante sobre el rendimiento, la salud y el bienestar psicológico. Una iluminación inadecuada que no permita percibir de manera correcta los estímulos visuales, además de las consecuencias negativas para la visión, puede producir otros efectos, ya que puede hacer la tarea más difícil, incluso imposible de llevarla a cabo. También puede aumentar el nivel de frustración y la tensión mientras se lucha por terminar una tarea bajo condiciones menos que ideales.

La luz inadecuada da como resultado un desempeño menor, una mayor cantidad de tiempo invertido para terminar la tarea y una mayor frustración.

El ruido, a niveles más bajos de los que producen daños auditivos, puede crear otra serie de problemas. Puede incidir negativamente sobre el nivel de satisfacción, la productividad, la vulnerabilidad a los accidentes y los

errores, ya que interfiere en la actividad mental provocando fatiga, irritabilidad y dificultad de concentración.

Además las altas intensidades de sonido aíslan a los trabajadores, dificultando la comunicación y enmascarando otras señales auditivas del entorno.

Desde el punto de vista del estrés, el ruido es un estresor, principalmente cuando distrae. El ruido excesivo y/o intermitente interfiere con nuestra concentración y es fuente de frustración, se sobrepone a la verbalización interna que usamos al pensar y dirigir nuestros actos.

En determinadas situaciones se da una adaptación al ruido pero aún así, esta adaptación es una respuesta al estrés y, como todas las respuestas requieren energía, una prolongada exposición al ruido puede conducir a la fatiga y a una disminución del rendimiento. Además puede tener costes psicológicos debido a que produce irritabilidad y una reducción de la tolerancia a la frustración.

Según Ares Parra (1991) la temperatura es otro factor importante de estrés, debido a su influencia sobre el bienestar y el confort de la persona. Un exceso de calor puede producir somnolencia, aumentando el esfuerzo para mantener la vigilancia, y afectando negativamente a los trabajos que requieren discriminaciones finas y decisiones

críticas. Al mismo tiempo, en condiciones de baja temperatura disminuye la destreza manual, lo que puede ser causa de accidente y de una peor calidad del trabajo, obligando al trabajador a aumentar la atención ante la probabilidad del riesgo.

El trabajo en ambientes contaminados se está convirtiendo en un estresor importante. El mayor conocimiento de los posibles efectos sobre la salud de los contaminantes, debido al aumento de la formación y a la divulgación de la reglamentación al respecto, ha provocado por un lado, que se tomen medidas de prevención y por otro, que se sea más consciente de los riesgos a los que se está sometido.

La percepción de esos riesgos puede producir mayor ansiedad en el trabajador y esto puede repercutir en el rendimiento y en el bienestar psicológico. Por otra parte, los accidentes y enfermedades que se producen contribuyen también a incrementar el estrés de los compañeros.

- **Estresores de la Tarea**

Las características objetivas de la tarea son en sí mismas insuficientes para explicar la satisfacción y el estrés en el trabajo. Algunas personas se sienten cómodas al realizar una tarea sencilla y rutinaria, mientras que otras prefieren llevar a cabo tareas más complejas y enriquecedoras.

Cuando la tarea se adecua a las expectativas y a la capacidad del trabajador, contribuye al bienestar psicológico y supone un elemento motivador importante.

Si existe un desacuerdo entre las percepciones de las personas de las demandas que recaen sobre ellas y su habilidad para afrontarlas, se producirá estrés laboral. Los principales estresores de la tarea son la inadecuada carga mental de trabajo y el control sobre la tarea.

La expresión carga mental designa la obligación cognitiva o el grado de movilización de energía y capacidad mental que la persona pone en juego para desempeñar la tarea.

Para realizar una tarea hay que llevar a cabo una actividad mental que va a venir determinada, por una parte, por la cantidad de información que deba tratarse en un puesto de trabajo, y por otra, por las características del individuo (edad, formación experiencia, estados de fatiga, etc.).

Los mecanismos de la carga mental son complejos, en primer lugar porque las funciones cognitivas no pueden ser analizadas sólo desde un ángulo cuantitativo (cantidad de informaciones tratadas), sino que deben serlo también bajo el ángulo cualitativo, es decir, según lo compleja que sea intelectualmente la tarea a realizar. Al mismo tiempo estos

aspectos se pueden presentar tanto por exceso (sobrecarga) como por defecto (subcarga).

Para Ausfelder, (2001), la sobrecarga o estimulación excesiva se produce cuando estamos sometidos a más exigencias de las que podemos satisfacer. La sobrecarga cuantitativa se produce cuando se han de realizar muchas operaciones en poco tiempo debido al volumen de trabajo, a la especialización y estandarización de tareas que se han de llevar a cabo, a la necesidad de una atención sostenida, y a los apremios de tiempo o ritmo de trabajo elevado, dando lugar a la aparición de la fatiga mental, disminuyendo así la eficiencia del operador y haciendo que unas mismas exigencias supongan una carga más importante. La sobrecarga laboral tiene una incidencia directa sobre el hábito de fumar, el incremento de la ansiedad y la disminución de la satisfacción laboral.

La sobrecarga cualitativa en cambio se refiere a unas excesivas demandas intelectuales o mentales en relación con los conocimientos y habilidades del trabajador, es decir, la sobrecarga cualitativa no consiste en demasiado trabajo, sino en la dificultad excesiva del mismo. El estrés aparece cuando el sujeto no posee la habilidad suficiente para realizar su tarea.

Ocurre que muchas veces, para paliar la sobrecarga de trabajo, se alarga la jornada laboral dedicando un mayor

tiempo al trabajo. Este exceso de horas de trabajo no sólo va a aumentar la fatiga del trabajador, sino que también pueden verse perjudicadas las relaciones sociales y la vida familiar, reduciéndose por tanto las oportunidades de apoyo social, tan importantes a la hora de afrontar y reducir el estrés.

French y Caplan (1973) señalan que la sobrecarga y el exceso de horas de trabajo están relacionados con la insatisfacción y la tensión laboral, la baja autoestima, la fatiga, los niveles altos de colesterol, la tasa cardiaca elevada y el tabaquismo.

El problema consiste en encontrar el nivel en que uno da su mejor rendimiento y conserva una salud adecuada, evitando así los extremos de exceso y falta de trabajo.

Para Calle, R. (2000), un estresor importante es el control inadecuado sobre la tarea. El control se refiere al grado en que un ambiente laboral permite al individuo controlar las actividades a realizar, y viene dado por el grado de autonomía, iniciativa y responsabilidad. La autonomía se refiere al grado en que el individuo puede planificar su trabajo y determinar los procedimientos para desarrollarlo, es decir, la influencia del trabajador sobre el método de trabajo, el ritmo, las secuencias de las operaciones y el control sobre los resultados. La autonomía

contribuye al sentimiento de responsabilidad del trabajador para con los resultados de su tarea.

En la medida en que el trabajo proporcione al trabajador autonomía y responsabilidad, mayor será la probabilidad de que perciba que tiene control sobre el mismo.

Hay una clara relación positiva entre el grado de control que el sujeto tiene sobre su propio trabajo y la satisfacción laboral. La falta de control produce consecuencias psíquicas y somáticas negativas propias del estrés; ahora bien, el excesivo control y la responsabilidad que conlleva, también puede tener consecuencias negativas.

- **Estresores Organizacionales**

La combinación de lo que espera el trabajador y la realidad de lo que le exige la organización dan como resultado un conjunto de fuerzas que se denominan conflictos de rol. Éstos pueden ser objetivos, cuando se dan, por ejemplo, dos o más órdenes contradictorias, o subjetivos, es decir, provienen del conflicto entre los requisitos formales del rol y los propios deseos, metas y valores del individuo.

La presencia de una situación conflictiva constituye un estresor importante y es evidente que muchas veces los roles conflictivos, sobre todo los objetivos, resultan de prácticas disfuncionales de la organización, teniendo como

efecto inmediato una baja en el logro de los objetivos de la organización y una disminución de la satisfacción del trabajo.

Otro aspecto generador de estrés en las organizaciones es la ambigüedad del rol, es decir, la falta de claridad sobre el trabajo que se está desempeñando, los objetivos de ese trabajo y el alcance de las responsabilidades.

Aunque es frecuente en un momento determinado experimentar ambigüedad de rol ante cualquier cambio en el puesto o en la organización, esta ambigüedad es transitoria y a pesar de no ser positiva no tiene efectos debilitantes. En cambio, si se da una situación de ambigüedad continuada significaría una mayor amenaza para los mecanismos de adaptación del trabajador.

Esta incertidumbre es el resultado de la falta de información, y puede producir efectos sobre la salud física y mental con estados de depresión, reducción de la autoestima y de la satisfacción en general.

Además otros hechos inherentes a la vida organizacional, como la jornada de trabajo y los tiempos de descanso, las relaciones interpersonales, las dificultades de comunicación y las posibilidades de promoción, pueden ser fuentes de estrés.

La jornada de trabajo excesiva produce desgaste físico y mental e impide al individuo hacer frente a las situaciones estresantes. El aumento de la cantidad de tiempo dedicado al trabajo, normalmente está vinculado a la disminución del tiempo disponible para el ocio y el descanso, durante el cual el individuo puede abastecerse parcialmente de las reservas de energía necesarias para la adaptación.

Las relaciones interpersonales y grupales generalmente son valoradas positivamente, pero también pueden llegar a convertirse en un estresor importante. Las malas relaciones entre los miembros del grupo de trabajo, con los superiores, con los compañeros, con los subordinados; la falta de cohesión del grupo, las presiones y el clima del equipo de trabajo, así como la reducción de los contactos sociales y el aislamiento en el puesto, pueden producir elevados niveles de tensión y estrés entre los miembros de un grupo u organización. Por el contrario, las buenas relaciones interpersonales, las posibilidades de comunicarse y el apoyo social juegan un papel amortiguador de los efectos negativos del estrés laboral sobre la salud y el bienestar psicológico en el trabajo.

La promoción o el desarrollo de la carrera profesional funcionan como estresor cuando existe un desequilibrio entre las aspiraciones del individuo sobre su carrera profesional y el nivel real de sus logros convirtiéndose en fuentes de preocupación, ansiedad y frustración.

Para Dublín (1987) muchas veces la parcialización y especialización del trabajo dificultan que los trabajadores adquieran habilidades y cualificaciones necesarias para mejorar su movilidad laboral y sus expectativas profesionales. Por otra parte, la naturaleza de determinadas tareas impide demostrar la disposición para un trabajo mejor remunerado, más responsable y variado, lo que puede provocar la reducción en la calidad y/o cantidad del trabajo, la falta de disposición del individuo para desempeñar ciertas tareas, el aumento en la frecuencia de los accidentes y la reducción de las relaciones interpersonales en el trabajo.

b) Según Lazarus

Lazarus y Folkman (1986) definen el concepto de ESTRÉS refiriéndose a las interrelaciones que se producen entre la persona y su contexto, en el que está inserto. El estrés se produce cuando la persona valora lo que sucede como algo que supera los recursos con los que cuenta y pone en peligro su bienestar personal. Por medio se encuentra la evaluación cognitiva que realiza el sujeto; pero además, tiene en cuenta el elemento emocional que conlleva esta situación.

Lazarus y Folkman, (1986), Más adelante, este autor nos aporta un nuevo concepto, el AFRONTAMIENTO DEL ESTRÉS. Lo que plantea Lazarus es que ante situaciones estresantes, las personas despliegan unos “esfuerzos cognitivos y conductuales cambiantes que se desarrollan para manejar las demandas

específicas externas y/o internas que son evaluadas como excedentes o desbordantes de los recursos del individuo” p.164.

Estos mecanismos de afrontamiento, a la vez que sirven para manipular el problema en sí, son esenciales para regular las respuestas emocionales que pueden aparecer ante circunstancias estresantes.

Según el autor, cada persona tiene una manera determinada de afrontar el estrés. Son muchos los factores que pueden llegar a determinar los mecanismos de afrontamiento. Por un lado, puede estar influenciado por recursos relacionados con el estado de salud o con la energía física con la que se cuenta; pero también entran en juego otros factores como las creencias existenciales que se tengan, religiosas o no; las creencias generales relativas al control que podemos ejercer sobre el medio y sobre nosotros mismos; el aspecto motivacional también puede favorecer el afrontamiento, así como las capacidades para la resolución de problemas o las habilidades sociales; además, Lazarus (1986) añade el apoyo social y los recursos materiales como otros factores que hay que tener presentes..

- **Estilos y estrategias de afrontamiento**

Cuando hablamos de afrontamiento del estrés podríamos referirnos tanto a los estilos como a las estrategias de afrontamiento, aunque éstos no son conceptos equiparables. Por una parte, están los estilos de afrontamiento, que son las predisposiciones personales para hacer frente a las

situaciones siendo los responsables de las preferencias individuales en el uso de uno u otros tipos de estrategias de afrontamiento, así como de su estabilidad temporal y situacional. En cambio, el término de estrategias de afrontamiento hace alusión a los procesos concretos que se utilizan en cada contexto y que pueden ser altamente cambiantes dependiendo de las condiciones que se den en cada momento.

Para hacernos una idea más cercana, podemos decir que los estilos de afrontamiento serían, siguiendo a Fernández-Abascal, según el método utilizado, estilos activo, pasivo y de evitación; según la focalización, estilos de focalización en la respuesta, en el problema o en la emoción; y según la actividad, estilos centrados en la actividad cognitiva o en la actividad conductual.

A la hora de especificar las estrategias de afrontamiento, debemos acercarnos a las diferentes investigaciones realizadas en este campo, ya que dichas estrategias van a variar dependiendo de las escalas utilizadas en dichas investigaciones y de los resultados encontrados.

- **Escalas e inventarios**

Fernández-Abascal, en 1997, realizó un exhaustivo estudio de diversas escalas e inventarios de estrategias de afrontamiento o de coping, donde concluyó y unificó en la Escala de Estilos y Estrategias de Afrontamiento los estilos y

estrategias más importantes y que se recogían, como ya he comentado, en los trabajos de diferentes autores. Estas 18 estrategias de coping son: reevaluación positiva, reacción depresiva, negación, planificación, conformismo, desconexión cognitiva, desarrollo personal, control emocional, distanciamiento, supresión de actividades distractoras, refrenar el afrontamiento, evitar el afrontamiento, resolver el problema, apoyo social al problema, desconexión comportamental, expresión emocional, apoyo social emocional y respuesta paliativa. (Martín, Jiménez y Fernández-Abascal).

Otro ejemplo es la Escala de Estrategias de Coping que Sandín y Chorot realizaron en 1991. Este cuestionario está formado por nueve subescalas, de seis ítems cada una, que explican el modo en que las personas manejan el estrés. En ella encontramos las siguientes estrategias de afrontamiento: focalización en la situación o problemas, auto focalización negativa, autocontrol, reestructuración cognitiva, expresión emocional abierta, evitación, búsqueda de apoyo social, apoyo en la religión y búsqueda de apoyo profesional. (Mochales y Gutiérrez).

En conclusión Las estrategias que utilicemos para afrontar el estrés son definitivas para su superación y para nuestro bienestar. Ahora bien, esas estrategias están mediatizadas por nuestros moldes mentales habituales. Es más, la generación de mayor o menor número de situaciones estresantes está influenciada por cuales sea nuestros moldes

cognitivo-afectivos, que vienen a ser como un conjunto de estrategias o hábitos mentales perteneciente a la inteligencia emocional

2.2.4 Calidad de Atención

La calidad de atención implica la capacidad de satisfacer o superar las necesidades o expectativas de aquellos que están demandando o prestando estos servicios, en forma congruente con un estándar básico de referencia. Por ello la calidad puede ser vista como un estilo o filosofía de vida en un mundo que está cambiando y evolucionando cada día.

a. Clases de calidad

- **Calidad técnica**

Es la aplicación de la ciencia y tecnología médica de forma que maximice los beneficios de la salud, sin aumentar de forma proporcional los riesgos en la atención mediante el cual se espera poder proporcionar al usuario externo el máximo y más completo bienestar, logrando un equilibrio más favorable de riesgo y beneficio.

- **La calidad sentida**

Es la satisfacción razonable de las necesidades de los usuarios externos después de utilizar los servicios de calidad de la institución. Está en la subjetividad y debe ser explicada por ellos. Calidad es el cumplimiento de las normas técnicas y la satisfacción de las necesidades sentidas de los usuarios. Relaciona la entrega amable y

respetuosa de los servicios con un contenido técnico. Mejorar la calidad implica un proceso de búsqueda de los medios que modifiquen la calidad técnica sentida de los usuarios.

- **La calidad total**

Proceso estratégico mediante el cual se controla y procura tener las mejores condiciones para lograr la satisfacción del usuario, con una responsabilidad compartida por todos los actores en la organización, a partir de un proceso continuo de planificación.

b. Parámetros de calidad:

- ✓ Puntualidad
- ✓ Prontitud en la atención.
- ✓ Presentación del personal
- ✓ Cortesía, amabilidad, respeto.
- ✓ Trato humano.
- ✓ Diligencia para utilizar medios diagnósticos.
- ✓ Agilidad para identificar el problema
- ✓ Efectividad en los procedimientos
- ✓ Comunicación con el usuario y la familia
- ✓ Interpretación adecuada del estado de ánimo de los usuarios
- ✓ Aceptación de sugerencias
- ✓ Capacidad profesional
- ✓ Ética
- ✓ Equidad

c. Dimensiones de la calidad

Avedis Donavedian, (1986) considerado el padre de la calidad, propone tres dimensiones: los aspectos técnicos de la atención, las relaciones interpersonales que se establecen entre proveedor y usuario y el contexto o entorno de la atención.

Tales dimensiones se expresan de la siguiente manera:

- **dimensión técnico – científica, referida** a los aspectos científico técnicos de la atención, cuyas características básicas son:
 - ✓ **Efectividad**, referida al logro de cambios positivos (efectos) en el estado de salud de la población
 - ✓ **Eficacia**, referida al logro de los objetivos en la prestación del servicio de salud a través de aplicación correcta de las normas y técnicas administrativas
 - ✓ **Eficiencia**, uso adecuado de recursos estimados para obtener los resultados esperados
 - ✓ **Continuidad**, prestación ininterrumpida del servicio, sin paralizaciones o repeticiones innecesarias
 - ✓ **Seguridad**, la forma en que se prestan los servicios de salud determinada por la estructura y los procesos de atención que buscan optimizar los beneficios y minimizar los riesgos para la salud del usuario

- ✓ **Integralidad**, que el usuario reciba las atenciones de salud que su caso requiere y que se exprese un interés por la condición de salud del acompañante.
- **dimensión humana**, referida al aspecto interpersonal de la atención, y que a su vez tiene las siguientes características:
 - ✓ **Respeto** a los derechos, a la cultura y a las características individuales de la persona.
 - ✓ **Información** completa, veraz, oportuna y entendida por el usuario o por quién es responsable de él o ella.
 - ✓ **Interés** manifiesto en la persona, en sus percepciones, necesidades y demandas, lo que es asimismo válido para el usuario interno
 - ✓ **Amabilidad**, trato cordial, cálido y empático en la atención
 - ✓ **Ética**, de acuerdo con los valores aceptados por la sociedad y los principios ético-deontológicos que orientan la conducta y los deberes de los profesionales y trabajadores de la salud.
- **dimensión del entorno**, referida a las facilidades que la institución dispone para la mejor prestación de los servicios y que generan valor agregado para el usuario a costos razonables y sostenibles: implica un nivel básico de comodidad, ambientación, limpieza, orden, privacidad y el elemento de confianza que percibe el usuario por el servicio.

d) Políticas de calidad

Es el conjunto de directores y objetivos generales relativos a la calidad expresada formalmente, son principios generales que requieren la actuación de una organización.

Los cuatro principios de garantía de calidad

- **La garantía de calidad se orienta hacia la satisfacción de las necesidades y expectativas del paciente y de la comunidad a la que sirve.** La garantía de calidad exige un compromiso para determinar qué necesitan los pacientes y la comunidad, qué quieren y qué esperan de los servicios de salud. La garantía de calidad también requiere que se satisfagan las necesidades y expectativas de los trabajadores de salud que prestan los servicios de atención.
- **La garantía de calidad se concentra en los sistemas y procesos de prestación de servicios.** Al enfocar el análisis de los procesos de prestación de servicios, las actividades y tareas, así como los resultados, los enfoques de garantía de calidad permiten a los proveedores de atención de salud y a los directivos forjar una comprensión plena del problema y analizar sus causas a fondo. En lugar de tratar meramente los síntomas de un problema, la garantía de calidad busca una cura.
- **La garantía de calidad utiliza información para analizar los procesos de prestación de servicios.** Otro aspecto importante de la garantía de calidad son las técnicas cuantitativas para el análisis y la supervisión de problemas.

Este enfoque orientado hacia la información sirve para que los equipos de salud pruebe sus teorías sobre las causas de fondo la solución eficaz de los problemas debe basarse en los hechos, no en las suposiciones.

- **La garantía de calidad alienta un enfoque de trabajo en equipo para la solución de problemas y la mejora de la calidad.** La participación del personal y el uso de enfoques de equipo, cuando corresponda, son esenciales para la garantía de calidad. Las perspectivas de participación ofrecen dos ventajas. En primer lugar, el producto técnico de un proceso participativo es probable que sea de mejor calidad porque cada uno de los miembros del equipo aporta perspectiva e información originales al esfuerzo de mejora de la calidad.

Se apoya en tres pilares

- ✓ Orientaciones al cliente externo.
- ✓ Liderazgo.
- ✓ Orientación al cliente interno.

La evaluación de la satisfacción del cliente, como una medida de los resultados de la relación médico-paciente, depende siempre de la subjetividad de percepción, de los diferentes niveles educativos, sociales, económica o lingüística que separan al profesional y a los propios centros de salud de sus usuarios.

e) Beneficios de la buena calidad

Todo profesional de salud tiene la obligación ética de garantizar que los servicios sean de buena calidad. Entre estos beneficios figuran:

- ✓ Seguridad y eficacia
- ✓ Satisfacción del usuario y, por ende, continuación por un plazo más largo
- ✓ Satisfacción del profesional de salud con su trabajo
- ✓ Mejor competitividad del programa
- ✓ Mayor acceso a los servicios.

Mayor satisfacción del profesional de salud con su trabajo.

El profesional de salud siente mayor satisfacción personal y profesional con su trabajo cuando puede ofrecer atención de buena calidad y sentir que su labor es valiosa. El otorgar a los profesionales de salud la autoridad para resolver problemas y mejorar los servicios, eleva la moral. En cambio, si los miembros del personal de salud sienten que las condiciones impiden que ofrezcan atención de buena calidad, es más probable que se desalienten y que dediquen casi todos sus esfuerzos a otros trabajos.

Mejor competitividad del programa. Los programas tienen competitividad de prestar servicios de buena calidad atraen y retienen más usuarios y se vuelven competitivos en la prestación de servicios.

Situación laboral. Si se habla de garantía y mejora de la calidad de los servicios de salud tenemos que hablar de la calidad de vida de los trabajadores de salud que prestan la atención, porque la satisfacción de los clientes usuarios, es indispensable para la institucionalización de una cultura organizacional que cultive la calidad como valor.

La fuerza laboral en salud, como es sabido, tiene un predominio de mujeres. El desempleo, subempleo, los sueldos bajos, las jornadas de trabajo muy extensas, el éxodo de la profesión, los ambientes de trabajo insalubres y otros problemas similares.

En contrapartida, el pago de la productividad, como ampliación cuantitativa de los procedimientos, no ha representado necesariamente una mejor calidad de los servicios prestados y tampoco una mejoría en la calidad de vida de los usuarios.

La organización mundial de la salud propone como definición de calidad de las instituciones:

- Alto grado de satisfacción por parte de los usuarios externos.
- Un mínimo riesgo para los usuarios externos e internos.
- Alto nivel de excelencia profesional.
- Uso eficiente de los recursos de las instituciones.

e) Calidad de la atención en salud

La definición clásica de calidad de atención ha sido desarrollada y analizada por Donavedian (1986) y según él “la calidad es la propiedad de la atención médica que consiste en obtener los mayores beneficios, con los menores riesgos para los pacientes, donde los mayores beneficios se define en función de lo alcanzable, de acuerdo con los recursos con los que cuenta para proporcionar la atención, de acuerdo con los valores sociales imperantes“

Para hablar de calidad en salud es esencial hacer conciencia de la diversidad étnica y cultural del país, por ello más que un esfuerzo de homogenización, es básico un enfoque de diálogo intercultural, tanto en la definición de objetivos de calidad como en las acciones concretas de mejoramiento.

La calidad es dependiente de múltiples factores, objetivos y subjetivos, sin embargo es mensurable a través de métodos cuantitativos y cualitativos, la evaluación de la calidad según el enfoque sistémico de salud comprende:

a. Estructura: referido a la organización de la institución y a las características de sus recursos humanos, físicos y financieros.

b. Proceso: corresponde al contenido de la atención, es decir los servicios de salud que se ejecutan y la forma como se ejecutan.

c. Resultado: representa el impacto logrado con la atención, en términos de mejoras en la salud y el bienestar de las personas,

grupos o poblaciones, así como la satisfacción de los usuarios por los servicios prestados

Principios de salud

1. Derecho fundamental de las personas.
2. Equidad en acceso y calidad.
3. Solidaridad.

Propósito: Promover la calidad para garantizar la integridad y continuidad de los cuidados de enfermería para la satisfacción de los usuarios y de los trabajadores de enfermería buscando superar la inequidad en los sistemas de salud

Satisfacción del usuario

¿Qué entendemos por satisfacción del usuario?

La expresión de la diferencias entre la expectativa que se tiene de un servicio y lo que efectivamente se recibe como servicio. La satisfacción resulta de trabajar un delicado equilibrio entre los logros que se pueden mostrar y las expectativas de la gente.

¿Qué consideramos un buen trato?

- ✓ **Trato digno y respetuoso;** lenguaje adecuado y comprensible aplicando las normas de cortesía y amabilidad generalmente aceptada que las personas atendidas sean tratadas y llamadas por su nombre; protegiendo la privacidad de las personas durante la atención.
- ✓ **Trato humanizado.-** la humanización de la asistencia sanitaria es una tarea urgente y necesaria a la que estamos llamados y de la que somos responsables todos. La

humanización de la asistencia en los centros de salud es una de las grandes preocupaciones actuales en el campo sanitario. Los hospitales han dejado de ser “hospitalarios” para los enfermos y para el personal que trabaja en ellos.

La satisfacción del usuario puede influir en:

- ✓ El lugar al cual acuda para recibir atención.
- ✓ El hecho de que esté dispuesto a pagar por los servicios,
- ✓ El hecho de que el usuario siga o no siga las instrucciones del prestador de servicios,
- ✓ El hecho de que el usuario regrese o no regrese al prestador de servicios

Características de satisfacción

- ✓ Equidad
- ✓ Competencial profesional
- ✓ Oportunidad
- ✓ Efectividad
- ✓ Eficiencia
- ✓ Seguridad
- ✓ Accesibilidad
- ✓ Continuidad
- ✓ Comodidad o confort
- ✓ Satisfacción del usuario externo

2.2.5 Estrategias

Las estrategias son definidas como un conjunto de acciones que son planificadas de manera tal que contribuyan a lograr un fin u objetivo que nos hemos determinado previamente. Las estrategias son utilizadas en diferentes ámbitos según sea la necesidad a la cual se establecen, todo el tiempo estamos pensando estrategias para fines cotidianos, por ejemplo cuando utilizamos tal método de estudio cuando debemos afrontar un problema o solucionar otro.

De acuerdo a investigaciones realizadas concluyen que existen estrategias para disminuir el estrés en este grupo de personas que le afectan, sin embargo estas estrategias se establecen de forma generalizada y no especificada sobre los tipos de estrategias que se pretenden implementar de acuerdo al tipo de estrés que presenten y el grupo al cual va dirigido.

Para Cooper & Payne, R. (1980) las estrategias metodológicas serán entonces una secuencia integradas de procedimientos y recursos utilizados por el moderador con el propósito de desarrollar en el personal asistencial del Hospital Provincial Maco Vinicio Iza resultados que demuestren disminución en el nivel de estrés laboral que atraviesan; estas estrategias deben ser diseñada de modo que estimulen al personal asistencial a potenciar su actitud positiva, despertar curiosidad por implementar nuevas estrategias y compartir su conocimiento con otros grupos de trabajo.

Según Geurts y Gründeman (1999) Las intervenciones pueden orientarse hacia los factores de estrés psicosociales y físicos en el lugar de trabajo, y también hacia la disminución de la capacidad de trabajo, o las variables que preceden a estas manifestaciones. También pueden tener por objetivo la promoción de la salud positiva en el lugar de trabajo.

De acuerdo a la Guía sobre el Estrés relacionado con el trabajo (1999), establece ciertas estrategias propuestas a nivel nacional en ese entonces donde actualmente es una verdadera controversia, ya que las estrategias que se pretenden implementar parten de preguntas coherentes y reales como esto:

¿Cuáles son sus razones? ¿Se basan en : (a) la búsqueda humanístico-idealista de una «buena vida profesional» y «una sociedad buena», (b) en el deseo de mejorar la salud y el bienestar de la mano de obra, (c) en la promoción de la autonomía y los valores democráticos, o (d) en una preocupación de rentabilidad y competitividad de la empresa (cf. Gardell, 1980)? ¿O, quizá, en una combinación de dos o más de estos motivos?

¿Qué tipo de intervención? ¿Se trata (a) de suprimir cuantos factores de estrés se pueda, (b) de modificar todos o algunos de sus efectos nocivos aumentando el potencial de recuperación del trabajador, su capacidad para hacerles frente o el apoyo social, o (c) de promover la salud positiva explotando el potencial autógeno de unas buenas condiciones de trabajo?

¿Quiénes participan? ¿Se trata de la dirección, los sindicatos, los trabajadores, profesionales internos o externos de la medicina del trabajo, o agentes provenientes de otros sectores y cuyas acciones podrían tener un efecto beneficioso en la salud de los trabajadores?

2.3 HIPÓTESIS Y VARIABLES

2.3.1 hipótesis

Existe relación entre el nivel de estrés del personal asistencial del Hospital Marco Vinicio Iza con la atención prestada al usuario

2.3.2 asociación empírica de variables

Variable Dependiente: Atención al Usuario

Variable Independiente: Nivel de estrés Laboral, en el personal asistencial

CAPITULO III

DISEÑO METODOLÓGICO

3.1. TIPO DE ESTUDIO

La presente investigación se desarrollará dentro del paradigma crítico propositivo porque diagnostica, analiza la situación actual del problema para proponer una solución al problema existente y cumplir con el aspecto propositivo que va más allá del diagnóstico y el análisis.

La investigación pretende utilizar un tipo de estudio descriptivo luego procuramos dar explicación a las diferentes estrategias que se podrían implementar para reducir el nivel de estrés existente en el personal asistencial del Hospital Marco Vinicio Iza, dando a conocer las variables que se presentan y la relación que existe entre ellas.

El trabajo de investigación se enmarca dentro del modelo cualitativo porque busca la comprensión de la situación actual que presenta el personal asistencial, ya sume una realidad dinámica y cuantitativa por cuanto los datos obtenidos en la investigación serán procesados estadísticamente.

Sin embargo se puede decir que también utilizamos el tipo analítico observable ya que se analizara que estrategias traerían beneficio y serian de ventaja para el personal asistencial del Hospital, además de esto se pretende utilizar los resultados de la investigación como contribuyente a la mejoría del problema presentado, generando así cambios que vayan en beneficio de la institución.

3.2 UNIVERSO Y MUESTRA

La presente investigación se realizó en el Hospital Provincial Marco Vinicio Iza teniendo en cuenta que nuestra población era el personal que labora en dicha institución, sin embargo nuestra muestra se la toma partiendo de que la investigación está encaminada al personal asistencial en número de 170 que oscilan entre os 20 años y mayores de 50 años, como médicos enfermeras (os) y auxiliares de enfermería; los mismos que están distribuidos en las diferentes áreas con las que cuenta el Hospital como Urgencias, Quirófano, Ginecología y Cirugía, Consulta Externa, Neonatología y Medicina Interna con Pediatría y Traumatología.

Es así que en nuestra investigación participaron 70 personas tomando como fórmula de cálculo de muestra. (Anexo 7.5), lo cual respondieron de forma voluntaria todos y cada uno de los ítems propuestos según su criterio.

Para identificar el grado de atención recibido por parte del personal asistencial se tomó en cuenta un grupo específico que representara los grupos de edad 0-10 años, 11-20 años, 21-30 años, 31-40 años, 41-50 años, > 50 años de edad. Teniendo en cuenta que sea hombre y mujer obteniendo un resultado de 12 personas.

3.3 TÉCNICAS E INSTRUMENTOS

Primero: con asesoramiento de la tutora de tesis se escogió el instrumento que permitiera calificar y obtener los resultados que estábamos buscando, en este caso se utilizó El cuestionario de Estrés Percibido (PSS)

Segundo: se estableció la muestra en general a quien se debía aplicar el instrumento.

Tercero: En los meses de Mayo y Junio se recogió la información, teniendo en cuenta el horario laboral, la afluencia de pacientes y el trabajo que delimitaba que en muchas ocasiones se dificultara no por disponibilidad sino por el número de responsabilidades de ese momento.

Cuarto: por cada encuesta realizada como prueba se anexaba una firma como respaldo de su colaboración.

En cuanto a delimitación del nivel de atención que generaba esto, se aplicó como técnica el grupo focal, debido al tiempo y por la urgencia a la cual acudían a la institución fue un impedimento para reunirlos a todos al mismo tiempo.

Primero: se escogió a 12 personas delimitadas por rangos de edades las cuales respondían en modo de entrevista o charla como se sentían frente al nivel de atención que reciben por parte del personal que los atendían.

Segundo: a modo de encuesta se les preguntaba cómo se sentían con la atención que recibían refiriéndolos en un rango de nunca a muy a menudo.

Tercero: se recogió toda la información una vez se obtuvo información de todos los grupos de edades.

3.4 DISEÑO DEL INSTRUMENTO

a) Cuestionario de estrés percibido

El cuestionario de estrés percibido, evalúa el nivel de estrés percibido durante el último mes. Este instrumento fue creado por Cohen S., Kamarck T., y Mermelstein con lengua original inglesa y por su eficacia se ha traducido a diferentes idiomas. La versión española fue traducida y adaptada por el doctor Eduardo Remor y la denominó

versión 2.0, la cual se tomó en cuenta para aplicarla en esta investigación.

Es un cuestionario de auto-informe, cada ítem es fácil de entender y las alternativas de respuesta son simples de razonar. Las preguntas son de carácter general y relativamente libre de contenido específico para cualquier subgrupo de población (Cohen, Kamarck, y Mermelstein, 1983). se puede aplicar a cualquier grupo de personas siempre y cuando estén relacionadas con factores estresantes, independientemente de la causa o el lugar en el que se encuentre, instituciones educativas o laborales, o incluso en la casa, nuestra población en este orden de ideas es un grupo asistencial, el cual se involucra con personas que interactúan a diario con ellas. El PSS-2.0 se puede utilizar para determinar si "aprecia" el estrés como un factor etiológico en la enfermedad o trastornos del comportamiento.

Los productos de la PSS fueron diseñados para aprovechar lo impredecible, incontrolable, y los encuestados encuentran sobrecargados sus vidas (Cohen y Williamson, 1988). PSS-2.0 se ha encontrado para proporcionar mejores predicciones para los síntomas psicológicos, síntomas físicos y utilización de los servicios de salud que los otros instrumentos similares (Cohen & Williamson, 1988). En un estudio transversal, las puntuaciones más altas PSS se asociaron con una mayor vulnerabilidad a los síntomas de estrés provocados-vida-evento (Kuiper, Olinger, y Lyons, 1986).

Cuestionarios como este, con facilidad de comprensión y adaptabilidad a cualquier medio de percibir estrés independientemente del campo al cual se aplica, tiene un tiempo aproximado de aplicación que varía entre los 8-10 minutos.

Población a la que va dirigida, independientemente de su contenido es dirigida a todas las edades a partir de los 18 años, aunque también puede utilizarse en edades inferiores siempre y cuando haya garantías de su comprensión.

Su codificación: La escala consta de 14 ítems recoge la información dada por el sujeto en cuanto la frecuencia de la percepción global del sujeto, ante dificultades de la vida diaria, situaciones conflictivas o fuera de control.

A nivel de registro cognitivo se toma en cuenta la frecuencia de los pensamientos positivos y negativos y a la preocupación frente a situaciones estresantes o de conflicto, así como a la percepción del manejo o control de dificultades, y a nivel emocional se toma en cuenta la frecuencia del registro de sensaciones de seguridad y confianza, a las emociones de miedo, angustia o lloro; todos estos registros evaluados durante el último mes.

A este cuestionario se aumentó dos preguntas más que ayudaban a sumar el nivel de estrés frente a la atención que presentaba ante su paciente, de esta manera permitía identificar la percepción que tiene de sí mismo y por la de sus compañeros.

El formato de respuesta se realizó mediante la utilización de una escala Lickert de cinco puntos y una distribución equitativa de 8 preguntas directas y 8 indirectas, que ayudan a constatar y equilibrar las respuestas que marca el sujeto. La escala de 5 puntos tiene una

correspondencia en frecuencia de (1= nunca, 2 = casi nunca, 3=de vez en cuando, 4 = a menudo, 5 = muy a menudo). Su calificación se realiza invirtiendo las puntuaciones de los ítems 5, 6, 7, 9, 10,13 y 15. (Anexo 4)

El Cuestionario de Estrés Percibido (Escala PSS) tiene una Fiabilidad en donde los resultados de los autores indican una adecuada consistencia interna ($\alpha=.83$) y se confirma una estructura monofactorial de la escala original, al utilizarse análisis factorial confirmatorio; así como también una Validez que se correlaciona negativamente con apoyo social ($r= -.516$) y con autoestima ($r= -.458$) y se correlaciona positivamente con síntomas psicósomáticos ($r= .41$).

En el artículo *Psychometric Properties of a European Spanish Version of the Perceived Stress Scale (PSS)* por Eduardo Remor de la Universidad Autónoma de Madrid en el 2006 demuestra la fiabilidad y la validez de la versión española de la Escala de Estrés Percibido (PSS en el original) a partir del estudio de las propiedades psicométricas de la escala en una muestra heterogénea de 440 adultos españoles. La PSS fue diseñada para medir el grado en que las situaciones en la vida se valoran como estresantes. La versión española de la PSS (14-ítems) demostró una adecuada fiabilidad (consistencia interna, $\alpha = .81$, y test-retest, $r = .73$), validez (concurrente), y sensibilidad. Datos adicionales indicaron una fiabilidad ($\alpha = .82$, test-retest, $r = .77$), validez, y sensibilidad adecuadas también para la versión corta de 10-ítems (PSS-10)

Dependiendo entonces de la codificación de cada ítem se pudo establecer una interpretación total del cuestionario, de esta manera se obtiene que a mayor puntaje mayor nivel de estrés percibido. El cuestionario muestra una puntuación de la siguiente manera:

De 0 a 9 Ausencia de estrés: Esta ausencia de estrés en la vida no es porque no se viva en “el mundo actual”, si no porque se sabe manejar el estrés, las emociones y por tanto la vida.

De 10 a 20 Algo de estrés: Si se está en este rango significa que existe algo de estrés, es una puntuación normal teniendo en cuenta el estilo de vida actual. En este rango se recomienda empezar a dar pequeños pasos y adquirir algunos hábitos que ayuden a evitar el estrés.

De 21 a 35 Estrés moderado: Si se está en este rango de puntuación significa que los niveles de estrés son significativos. Puede que se esté pasando por cambios importantes en la vida (tanto positivos como negativos) o se empiece a notar que lo agobia un poco el trabajo, las relaciones personales o las tareas de casa, le falta tiempo y las cosas pendientes se acumulan.

De 36 y más: Si se está en este rango significa que el nivel de estrés es alto, y las consecuencias psicológicas del estrés lo llevaran a problemas de salud más serios.

3.5 CONFIABILIDAD

En el cuestionario Estrés Percibido (PSS) se aplicó una técnica de análisis que permitía calcular la fiabilidad de los instrumentos, para ello se utilizó el modelo alfa de Cronbach que mide la consistencia interna y el análisis factorial con rotación varimax para la validez de los mismos.

Para este resultado se escogió a partir de las 8 preguntas directas y las 8 indirectas que evaluaban el nivel de estrés percibido, entre ellos, los ítems, que al sumarlos se invertían su resultado y se podía obtener de mejor manera el nivel de estrés percibido por el personal cual fue aplicado:

Estadísticos de fiabilidad	
Alfa de Cronbach	N de elementos
,825	7

5. *En el último mes, ¿con qué frecuencia ha sentido que ha afrontado efectivamente los cambios importantes que han estado ocurriendo en su vida?*

6. *En el último mes, ¿con qué frecuencia ha estado seguro sobre su capacidad para manejar sus problemas personales?*

7. *En el último mes, ¿con qué frecuencia ha sentido que las cosas en su trabajo le van bien?*

9. *En el último mes, ¿con qué frecuencia ha podido controlar las dificultades de su trabajo?*

10. En el último mes, ¿con que frecuencia se ha sentido que tenía todo bajo control en su trabajo?

13. En el último mes, ¿con qué frecuencia ha podido controlar la forma de pasar el tiempo en su lugar de trabajo?

15. ¿cree usted que en el último mes, la atención que ha prestado fue óptima?

3.6 PROCESAMIENTO DE LA INFORMACIÓN

Cada encuesta tiene una estructura en sí, desde una presentación que permite identificarnos como institución presenta un objetivo que determina cual es nuestra intención, unos datos personales que más tarde nos ayudaran a relacionar y delimitar el problema por sexo, cargo, o edad; seguido de eso están las preguntas que tienen su respectiva interpretación y determinan en sí lo que estamos buscando o esperamos encontrar.

Por cada pregunta se asigna una codificación en donde nos permitió crear una base plana en el programa Microsoft Excel 2010, es decir, que nos ayudó a identificar y hacer una interpretación más exacta de lo que realmente buscamos, del mismo modo a través de este programa nos ayudamos para la realización de gráficos que detallan mas la información que se obtuvo.

Para el procesamiento de la información se utilizó el programa SPSS Statistic versión 17.0, la cual nos permitió hacer una relación más precisa entre los datos personales del encuestado y las preguntas de forma general, de tal modo que obtuvimos los resultados y nos permitió procesarlos de mejor manera.

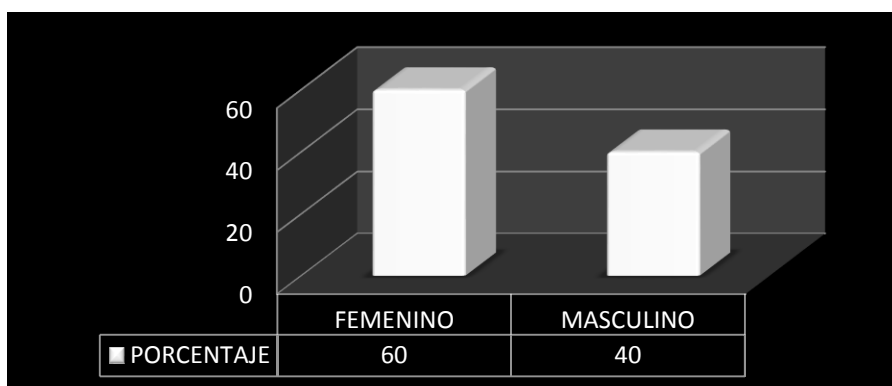
CAPÍTULO IV

PRESENTACIÓN, ANÁLISIS, INTERPRETACIÓN Y PLAN DE INTERVENCIÓN

4.1 PRESENTACIÓN Y ANÁLISIS

Grafico N° 1.

Personal Asistencial del Hospital Marco Vinicio Iza por género



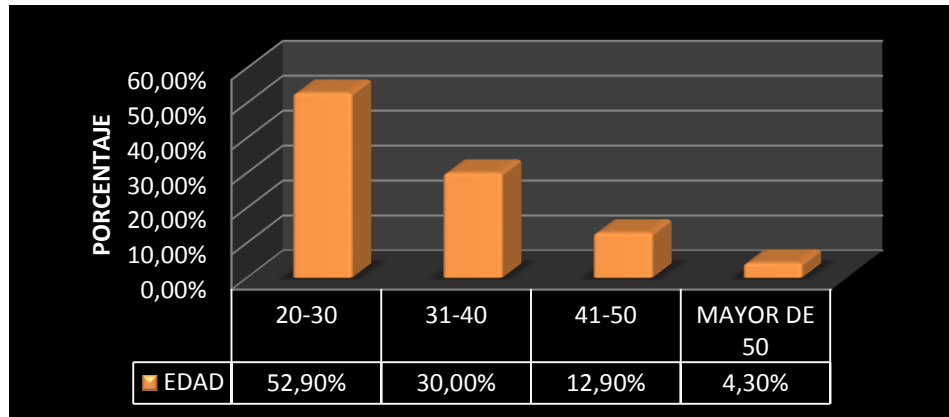
Fuente: Encuestas

Elaborado por: Autoras

En el Hospital Marco Vinicio Iza evidenciamos que hay una mayor participación asistencial de mujeres más que de hombres, ya que se afirma que el género femenino es más susceptible y se adaptan más con este medio, sin dejar a un lado el cargo de los hombres en este sector, hoy en día tanto hombres como mujeres estamos en las mismas facultades de elegir y ocupar un cargo sin importar género.

Grafico N° 2

Personal Asistencial del Hospital Marco Vinicio Iza por Edad



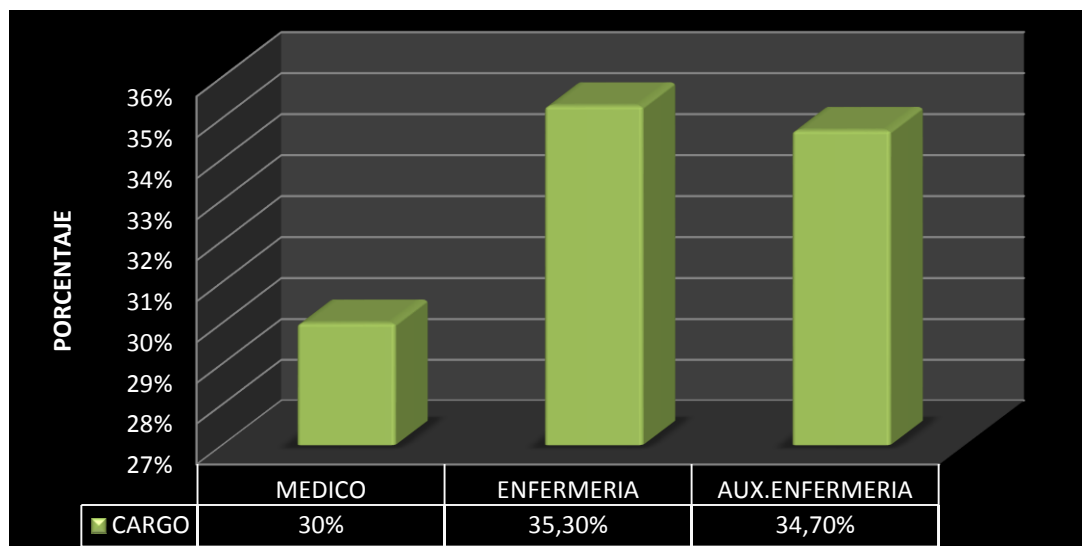
Fuente: Encuestas

Elaborado por: Autoras

Hoy en día la mayoría de gente es más joven y se incursionan más rápido en el mundo laboral, es así como en esta casa de salud los que más resaltan son las personas que oscilan entre los 20 a 30 años, y pesar de ser una población joven no está excepto de estar incluidos en el grupo que tienen estrés, niveles de estrés de acuerdo a las situaciones que se presenten.

Grafico N° 3

Personal Asistencial del Hospital Marco Vinicio Iza por Cargo



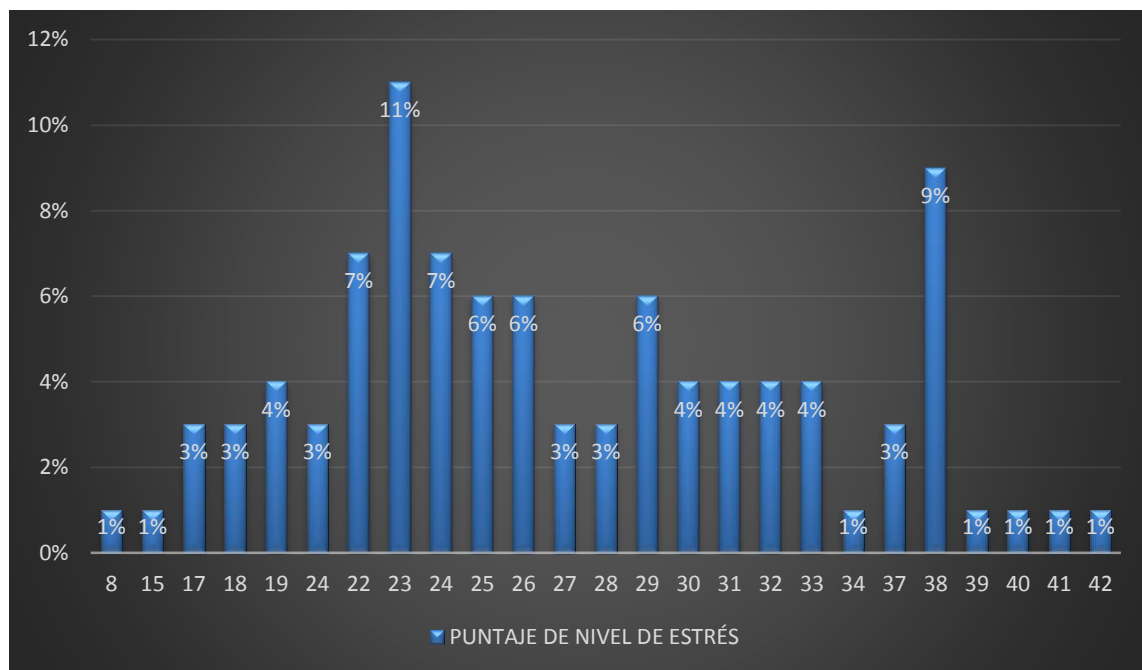
Fuente: Encuestas

Elaborado por: Autoras

Teniendo en cuenta que el medio, los horarios, las actividades que se llevan a cabo y el sin número de responsabilidades que existen nuestros resultados evidencian que el personal de enfermería y el auxiliar de enfermería es mayor que el personal médico; cabe resaltar que por la afluencia de pacientes diarios que vive, el personal que labora sigue siendo reducido para lo que la institución necesita, pese a ello el personal se enfatiza en seguir brindando una atención continua.

Grafico N° 4

Nivel de estrés en el personal asistencial del Hospital Provincial Marco Vinicio Iza



Fuente: Encuestas

Elaborado por: Autoras

Una vez realizada la interpretación de cada respuesta, se puede obtener que el 11% de los encuestados perciban un estrés moderado, es decir que empieza a notar que lo agobia un poco el trabajo, las relaciones personales o las tareas de casa, le falta tiempo y las cosas pendientes se acumulan, en cambio un 9% de los encuestados que determinan un nivel de estrés marcado, es decir que las consecuencias psicológicas del estrés lo llevarán a problemas de salud más serios. Podemos ver que alrededor del 71% de las personas encuestadas están marcando niveles de estrés de moderado a marcado.

Tabla N°2

Afectados por algo que ha ocurrido inesperadamente relacionado con la atención prestan

		NUNC A	CASI NUNC A	DE VEZ EN CUAND O	A MENUD O	MUY A MENUD O
CARG O	MEDICO	23,8%	19,0%	38,1%	9,5%	9,5%
	ENFERMER O	25,8%	12,9%	32,3%	29,0%	,0%
	AUXILIAR	38,9%	11,1%	16,7%	33,3%	,0%
	Total	28,6%	14,3%	30,0%	24,3%	2,9%

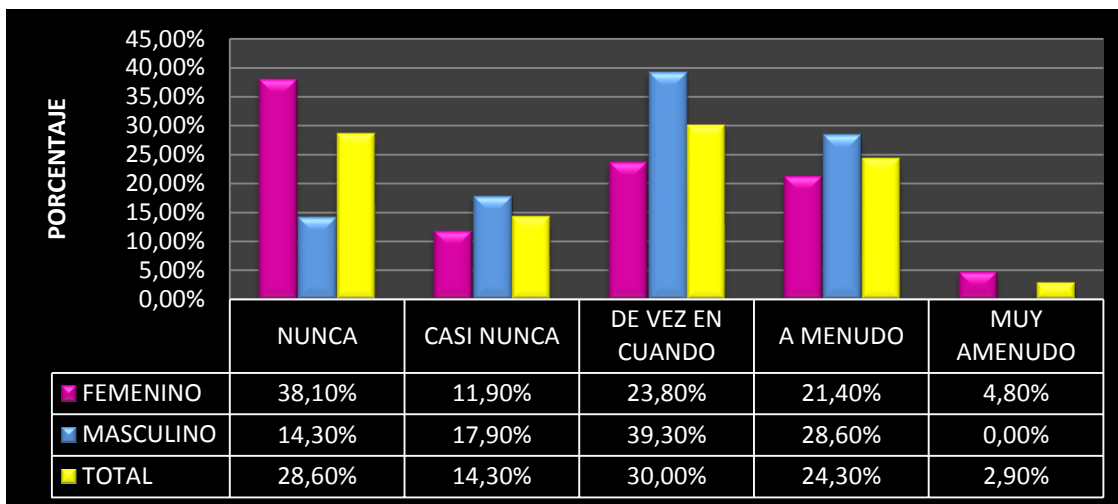
Fuente: Encuestas

Elaborado por: Autoras

De acuerdo a las 70 personas que fueron encuestadas se observa que los hechos inesperados externos relacionados a la atención que prestan afectan de vez en cuando al personal médico y de enfermería en un 38% y 32% respetivamente, sin embargo a menudo el 33% del personal auxiliar se ve afectado por estos hechos es decir que a más contacto con el personal los factores externos influyen más en la atención que brindan en cuidado directo.

Grafico N° 5

Afectados por algo que ha ocurrido inesperadamente relacionado con la atención presta de acuerdo al Género



Fuente: Encuestas

Elaborado por: Autoras

Teniendo en cuenta que en mayor proporción son las mujeres que desempeñan cargos asistenciales en esta casa de salud, el 50% correspondientes a mujeres no les afectan hechos inesperados que sucedan en su sitio de trabajo y que tenga relevancia con la atención que prestan, pero no significa que la parte emocional no influye en esto, al contrario, pueden sobrellevar situaciones que no afecten la atención que prestan, a diferencia de un 67.9% de los masculinos les afecta de vez en cuando los sucesos inesperados que se suscitan en su lugar de trabajo y que afecte en si la atención que se presta.

Tabla N°3

Frecuencia en la que han sentido incapacidad de controlar las situaciones que se presentan en el trabajo

CARGO	NUNCA	CASI NUNCA	DE VEZ EN CUANDO	A MENUDO	MUY A MENUDO
MEDICO	23,8%	38,1%	14,3%	14,3%	9,5%
ENFERMERO	6,5%	48,4%	35,5%	9,7%	,0%
AUXILIAR	27,8%	33,3%	22,2%	16,7%	,0%
Total	17,1%	41,4%	25,7%	12,9%	2,9%

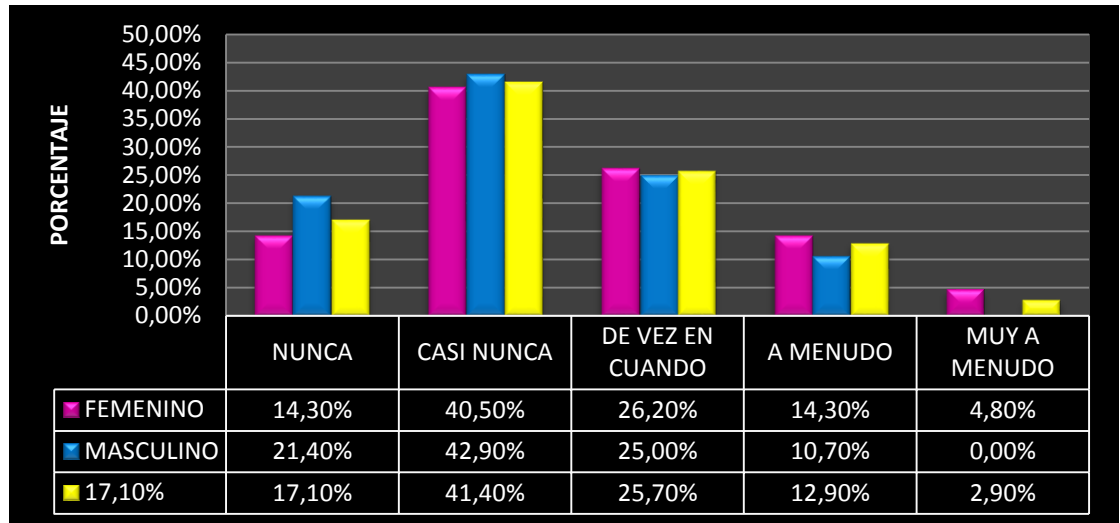
Fuente: Encuestas

Elaborado por: Autoras

Tomando en cuenta la muestra que se obtuvo del personal asistencial encontramos que pese a los conocimientos y situaciones diarias que viven de a cuerdo al área en la cual están, los enfermeros en un 35,5% de vez en cuando sienten esta sensación de no sentirse capaces de controlar las situaciones que se presentan en su trabajo, teniendo en cuenta que ellos son los que más tiempo pasan con los pacientes, sin embargo en un 14,3% los médicos se han sentido a menudo incapaces de igual forma pero no deja de ser una diferencia en la que el personal auxiliar en un 16,7% a menudo siente incapacidad de controlar las situaciones presentadas en su jornada de trabajo.

Grafico N°6

Frecuencia en la que han sentido incapacidad de controlar las situaciones que se presentan en el trabajo



Fuente: Encuestas

Elaborado por: Autoras

Frente a las diferentes situaciones que se dan a diario en el área de trabajo de este personal es indiscutible observar que no representa importancia si es hombre o si es mujer independientemente del cargo que ocupa para controlar o no estas situaciones, sin embargo existe un 25,70% total en donde representa que de vez en cuando pueden sentir incapacidad frente a cualquier situación, tomando en cuenta que en menor proporción de un 4,80% las mujeres sin importar su cargo se sienten sin capacidad de controlar situaciones que se presenten en el área de trabajo.

Tabla N° 4

Frecuencia en la que se han sentido nerviosos o estresados a causa de su trabajo

CARGO	NUNCA	CASI NUNCA	DE VEZ EN CUANDO	A MENUDO	MUY A MENUDO
MEDICO	19,0%	9,5%	23,8%	38,1%	9,5%
ENFERMERO	9,7%	22,6%	35,5%	22,6%	9,7%
AUXILIAR	,0%	38,9%	33,3%	22,2%	5,6%
Total	10,0%	22,9%	31,4%	27,1%	8,6%

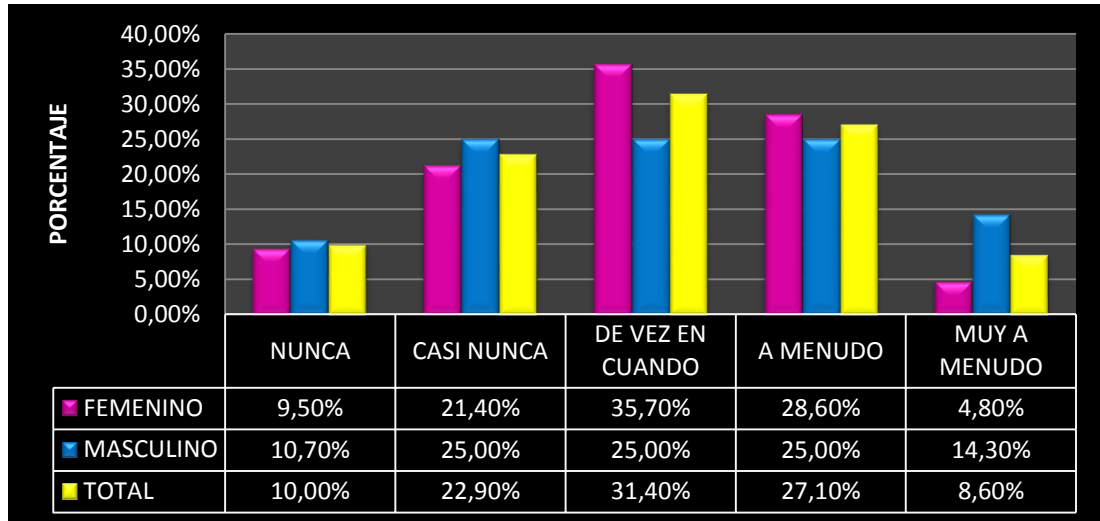
Fuente: Encuestas

Elaborado por: Autoras

Dentro de los encuestados (70) y de acuerdo al cargo que ocupan se observa que de vez en cuando tanto los enfermeros con un 35,5% como auxiliares de enfermería con 33,3% se estresan o se ponen nerviosos a causa de su trabajo, ya que las responsabilidades delegadas por su medio se distribuyen de acuerdo al número de pacientes y complicación que estos presenten sin embargo a causa de su trabajo muy a menudo en un 38,1% los médicos son los q más se estresan a causa de su trabajo, pero hay que tener en cuenta que a mayor responsabilidad, mayor presión para realizar las actividades con mejor atención.

Grafico N°7

Frecuencia en la que se han sentido nerviosos o estresados a causa de su trabajo



Fuente: Encuestas

Elaborado por: Autoras

Desde el punto de vista femenino o masculino observamos que de vez en cuando en el 35,7% en mayor proporción son mujeres, pero se resalta que en intervalos relativamente iguales con 28,6% y 25% se ven estresados tanto mujeres como hombres respectivamente. Considerando las responsabilidades que se determinan según el cargo que ocupan en un 14,3% muy a menudo se ven estresados los hombres más que las mujeres en un 4,80%. Es preciso identificar que a mayor responsabilidad mayor presión para ejecutar las actividades y cumplir las responsabilidades delegadas.

Tabla N° 5

Frecuencia con la que han manejado con éxito los pequeños problemas irritantes de la vida

CARGO	NUNCA	CASI NUNCA	DE VEZ EN CUANDO	A MENUDO	MUY A MENUDO
MEDICO	,0%	9,5%	23,8%	28,6%	38,1%
ENFERMERO	6,5%	9,7%	32,3%	35,5%	16,1%
AUXILIAR	5,6%	11,1%	22,2%	44,4%	16,7%
Total	4,3%	10,0%	27,1%	35,7%	22,9%

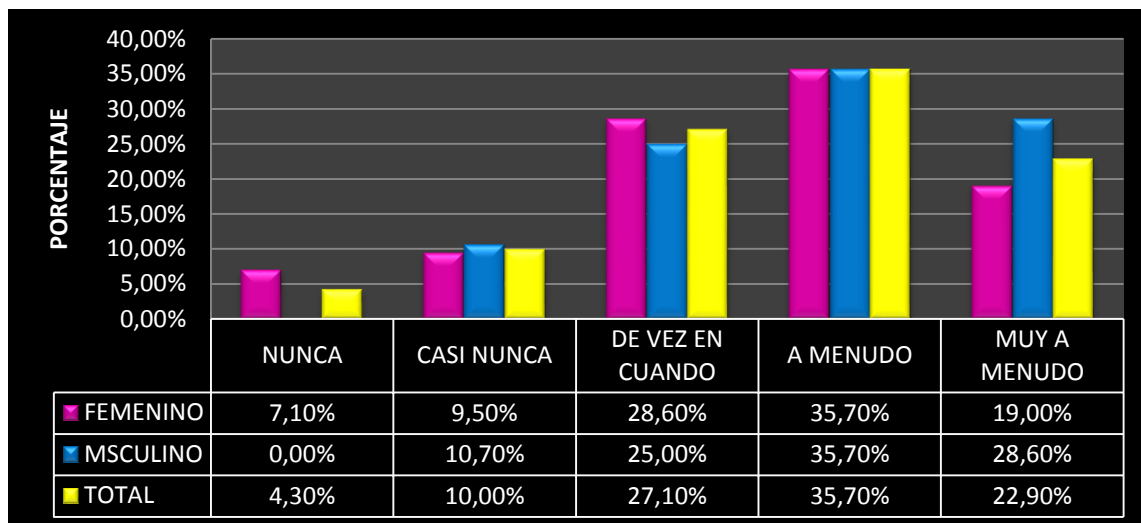
Fuente: Encuestas

Elaborado por: Autoras

Es importante identificar que sin importar el cargo que se ocupe siempre se debe manejar la calma sin importar los casos o situaciones que se presenten ya que estamos formados con capacidades y conocimientos en donde podemos resolver cualquier eventualidad, es así como en un 32,3% los enfermeros de vez en cuando pueden manejar con éxito los problemas que pueden llevarlos fuera de control, pero vemos que los auxiliares de enfermería en un 44,4% por mas situaciones irritantes que se presenten pueden manejarlo con éxito; es así como en un 38,1% el personal médico controla estas pequeñas situaciones resaltando que las actividades laborales deben ser separadas de las actividades personales.

Grafico N° 8

Frecuencia con la que han manejado con éxito los pequeños problemas irritantes de la vida



Fuente: Encuestas

Elaborado por: Autoras

Podemos observar que tanto hombres como mujeres pueden sobrellevar esos momentos que pueden llevar a complicar ciertas situaciones, encontramos que en porcentajes de 35,7% hombres y mujeres a menudo resuelven con éxito estos problemas, teniendo en cuenta que los hombres en un 19% muy a menudo los resuelven con éxito, es importante determinar y analizar que los hombres conforme se presentan situaciones descontrolarles pueden resolverlos con éxito ya que la mujer por hacer varias actividades al mismo tiempo saben afrontar las situaciones personales y laborales.

Tabla N° 6

Frecuencia con la que han sentido que ha afrontado efectivamente los cambios importantes que han estado ocurriendo en sus vidas

CARGO	NUNCA	CASI NUNCA	DE VEZ EN CUANDO	A MENUDO	MUY A MENUDO
MEDICO	42,9%	23,8%	28,6%	4,8%	,0%
ENFERMERO	16,1%	38,7%	29,0%	9,7%	6,5%
AUXILIAR	22,2%	33,3%	22,2%	16,7%	5,6%
Total	25,7%	32,9%	27,1%	10,0%	4,3%

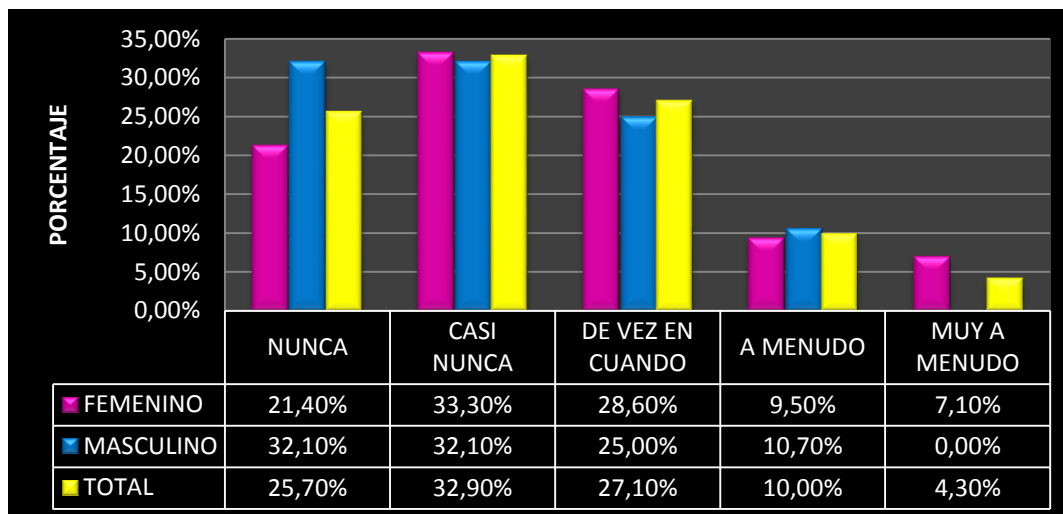
Fuente: Encuestas

Elaborado por: Autoras

Cualquier tipo de cambio puede hacerlo sentir estresado así sea un cambio bueno. No es solamente el cambio o el suceso en sí, pero también la forma como se reacciona ante éste, lo que importa. Lo que es estresante es diferente para cada persona, cada cambio genera una presión que conlleva al estrés, es así como el 42,9% en médicos sus cambios no han sido afrontado adecuadamente, no obstante el personal de enfermería en un 29% asimila que los cambios en sus vidas influyen en sus emociones pero no limitan la capacidad de trabajar asistencialmente con el paciente, a diferencia del personal auxiliar de enfermería que en 16,7% a menudo pueden afrontar efectivamente los cambios que existen en sus vidas.

Grafico N° 9

Frecuencia con la que han sentido que han afrontado efectivamente los cambios importantes que han estado ocurriendo en sus vidas



Fuente: Encuestas

Elaborado por: Autoras

Todos debemos de alguna manera regular de forma eficiente el grado de estrés que experimentamos en nuestra vida cotidiana, manejando a la vez una gran cantidad de cambios que estamos dispuestos a tolerar. Aun cuando sea bien recibido, altera la estabilidad de un individuo. Para afrontar cualquier cambio drástico, debemos entender ante todo el cambio, y manejar eficazmente el estrés que inevitablemente se va a presentar en nuestra vida cotidiana como se evidencia en un 32,1% de hombres que casi nunca afrontan estos cambios en sus vidas y puede influir en la manera de atención con los usuarios.

Tabla N° 7

Frecuencia con la que han estado seguros sobre su capacidad para manejar los problemas personales

CARGO	NUNCA	CASI NUNCA	DE VEZ EN CUANDO	A MENUDO	MUY A MENUDO
MEDICO	57,1%	19,0%	19,0%	4,8%	,0%
ENFERMERO	22,6%	35,5%	25,8%	6,5%	9,7%
AUXILIAR	38,9%	16,7%	33,3%	5,6%	5,6%
Total	37,1%	25,7%	25,7%	5,7%	5,7%

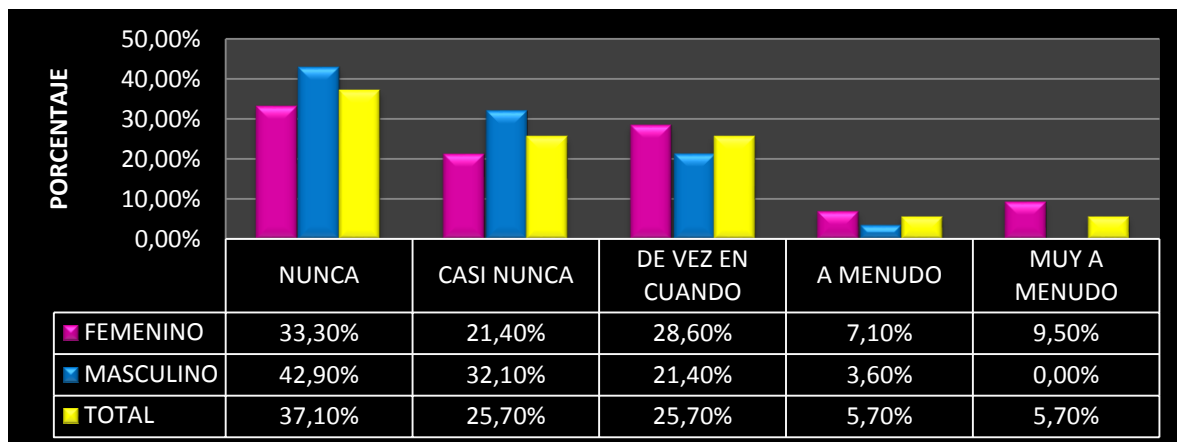
Fuente: Encuestas

Elaborado por: Autoras

Cuando mezclamos nuestros problemas personales con los del trabajo suceden casos que pueden llevarnos al colapso personal, además de los conflictos internos, las emociones indeseables constituyen otra fuente interna de estrés, A veces, sentimos en nuestro ser ansiedad extrema o ira, por algún acontecimiento del medio externo, pero a veces no les permitimos a esas emociones fuertes expresarse individualmente, y siguen mortificándonos, convirtiéndose en una fuente interna de estrés humano. Cuando no podemos serenar nuestra mente o sencillamente liberarnos de ciertas emociones humanas, quedamos atrapados en un patrón de estrés interno y esto sucede con el 38,9% del personal médico que a pesar de posible estrés interno que presentan la seguridad de sobrellevarlo es nula, a diferencia del 33,3% del personal auxiliar de enfermería que a pesar de sus múltiples factores estresantes que afectan su vida personal continúan laborando teniendo aún más contacto y tiempo con el paciente.

Grafico N° 10

Frecuencia con la que han estado seguros sobre su capacidad para manejar los problemas personales



Fuente: Encuestas

Elaborado por: Autoras

Cambios prolongados, decisiones, horarios, responsabilidades, preocupaciones, sin número de factores internos y externos hacen que los hombres duden sobre su capacidad para resolver sus problemas personales, es decir y se da a entender que ellos pueden resolver problemas del momento no problemas de largo plazo, a diferencia de las mujeres que con el sin número de responsabilidades laborales en casa y personales continúan sobrellevando las situaciones, la diferencia que no reaccionan al instante, al contrario, ellas analizan para las coas que se presentan en el transcurso de su vida y se evidencia en un 33%.

Tabla N° 8

Frecuencia con la que han sentido que las cosas en su trabajo les van bien

CARGO	NUNCA	CASI NUNCA	DE VEZ EN CUANDO	A MENUDO	MUY A MENUDO
MEDICO	38,1%	38,1%	23,8%	,0%	,0%
ENFERMERO	25,8%	38,7%	16,1%	9,7%	9,7%
AUXILIAR	27,8%	44,4%	16,7%	,0%	11,1%
Total	30,0%	40,0%	18,6%	4,3%	7,1%

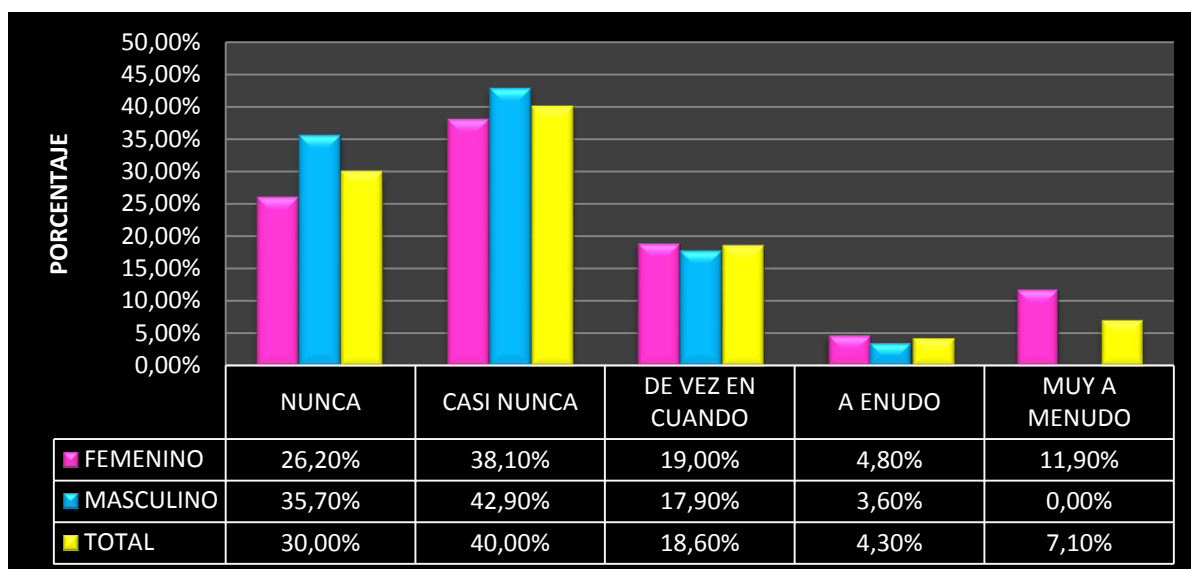
Fuente: Encuestas

Elaborado por: Autoras

Probablemente notamos que el personal siente que no se abastece para las necesidades que demanda la institución, que su responsabilidad de trabajo es sobrecargada y se representa en 38,1% de médicos en donde manifiestan que nunca pueden sentir que las cosas en su trabajo funcionan, teniendo en cuenta que el personal auxiliar de enfermería en un 44,4% casi nunca lo perciben de esa manera, es decir que su trabajo se convierte en una rutina de sobrecarga laboral, en donde, puede influir con la manera de atención a los pacientes.

Grafico N° 11

Frecuencia con la que han sentido que las cosas en su trabajo les van bien



Fuente: Encuestas

Elaborado por: Autoras

Muchos de los desencadenantes del estrés se radican en el ambiente laboral; el hecho de encontrar un trabajo que le permita sentirse pleno y ser parte de lugares donde se encuentre valorado y las motivaciones de las personas a trabajar son, entonces, una mezcla de factores que determinan el desempeño de cada trabajador, a pesar de catalogar a los hombres como des complicados en sus vidas, ellos manifiestan inconformidad y negativismo frente a las situaciones que viven en su trabajo en un 55,70%.

Tabla N° 9

Frecuencia con la que han sentido que no podía afrontar todas las cosas que tenía que hacer en su trabajo

CARGO	NUNCA	CASI NUNCA	DE VEZ EN CUANDO	A MENUDO	MUY A MENUDO
MEDICO	14,3%	33,3%	19,0%	23,8%	9,5%
ENFERMERO	6,5%	19,4%	41,9%	22,6%	9,7%
AUXILIAR	22,2%	27,8%	22,2%	22,2%	5,6%
Total	12,9%	25,7%	30,0%	22,9%	8,6%

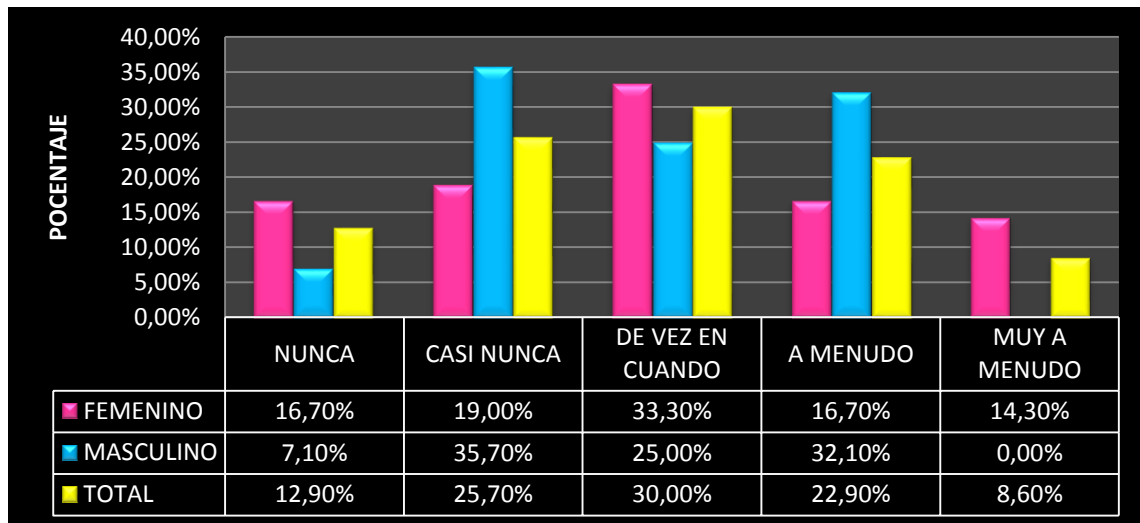
Fuente: Encuestas

Elaborado por: Autoras

La sensación de no dar abasto, de tener mucha responsabilidad, la falta de tiempo, los plazos, el control y la supervisión constante de superiores como las presiones que pueden producirse en el entorno laboral pueden llegar a minar la moral y la salud de una persona. La necesidad de poner límites y sobrellevar esas situaciones se convierte en un método personal de afrontar cada situación, el contacto y cuidado directo en pacientes diarios hace que el personal auxiliar de enfermería en un 22,2% nunca hayan sentido esta sensación, sin embargo, en un 33,3% los médicos casi nunca han sentido esta impresión pese al número de pacientes y contextos que se presentan a diario, la diferencia se evidencia en que de vez en cuando el personal de enfermería en un 41,9% vive esta realidad no por el desconocimiento de los procedimientos sino por las situaciones y el número de pacientes a cargo.

Grafico N° 12

Frecuencia con la que ha sentido que no podía afrontar todas las cosas que tenía que hacer en su trabajo



Fuente: Encuestas

Elaborado por: Autoras

Los hombres se limitan a realizar una sola actividad a la vez, y se evidencia en un 32.10% como a menudo han sentido esta situación, las cosas pasajeras las resuelven al momento, las prolongadas les cuesta hacerlo, los hombres son en promedio más aptos para aprender y ejecutar una sola tarea, mientras que las mujeres tienen una memoria superior y una mayor inteligencia social, que las vuelve más aptas a ejecutar tareas múltiples y a encontrar soluciones para el grupo

Tabla N° 10

Frecuencia con la que han podido controlar las dificultades del trabajo

CARGO	NUNCA	CASI NUNCA	DE VEZ EN CUANDO	A MENUDO	MUY A MENUDO
MEDICO	33,3%	47,6%	19,0%	,0%	,0%
ENFERMERO	12,9%	29,0%	38,7%	16,1%	3,2%
AUXILIAR	22,2%	38,9%	16,7%	11,1%	11,1%
Total	21,4%	37,1%	27,1%	10,0%	4,3%

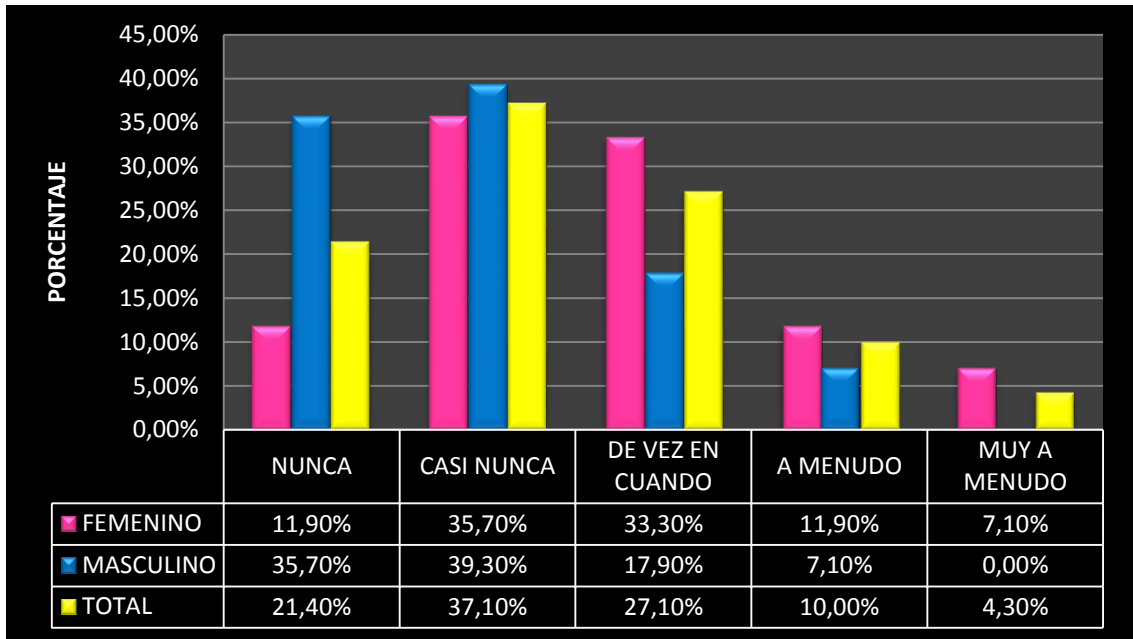
Fuente: Encuestas

Elaborado por: Autoras

Pensar que tenemos todo bajo control es un mecanismo de no descontrolarse frente a las situaciones verdaderamente estresantes que ocurren y poder controlarlas permite superarlas, como en el 47,6% de médicos que se les han salido de las manos, el limitado número de personal asistencial para el número de pacientes hace que estas situaciones se desborden de vez en cuando en un 38,7% para el personal de enfermería debido a las responsabilidades, procedimientos, y actividades que se realizan por paciente.

Grafico N° 13

Frecuencia con la que han podido controlar las dificultades del trabajo



Fuente: Encuestas

Elaborado por: Autoras

La gran capacidad que tiene la mujer para comunicar, percibir y relacionar tanto la información verbal como la pre verbal, así como las emociones, se debe a que su cerebro procesa con mayor rapidez los estímulos sensoriales y verbales por lo cual los hombres tienden a no mezclar la razón con las emociones como es el caso de las mujeres. Esto explica su mayor racionalidad, así como su mayor frialdad en el momento de la toma de decisiones, por lo que se evidencia que los hombres en un 39,30% casi nunca lo hacen a diferencia de las mujeres en un 33,30% que de vez en cuando lo alcanzan.

Tabla N° 11

Frecuencia con la que han sentido que tenían todo bajo control en su trabajo

CARGO	NUNCA	CASI NUNCA	DE VEZ EN CUANDO	A MENUDO	MUY A MENUDO
MEDICO	28,6%	38,1%	33,3%	,0%	,0%
ENFERMERO	19,4%	35,5%	29,0%	16,1%	,0%
AUXILIAR	38,9%	16,7%	33,3%	11,1%	,0%
Total	27,1%	31,4%	31,4%	10,0%	,0%

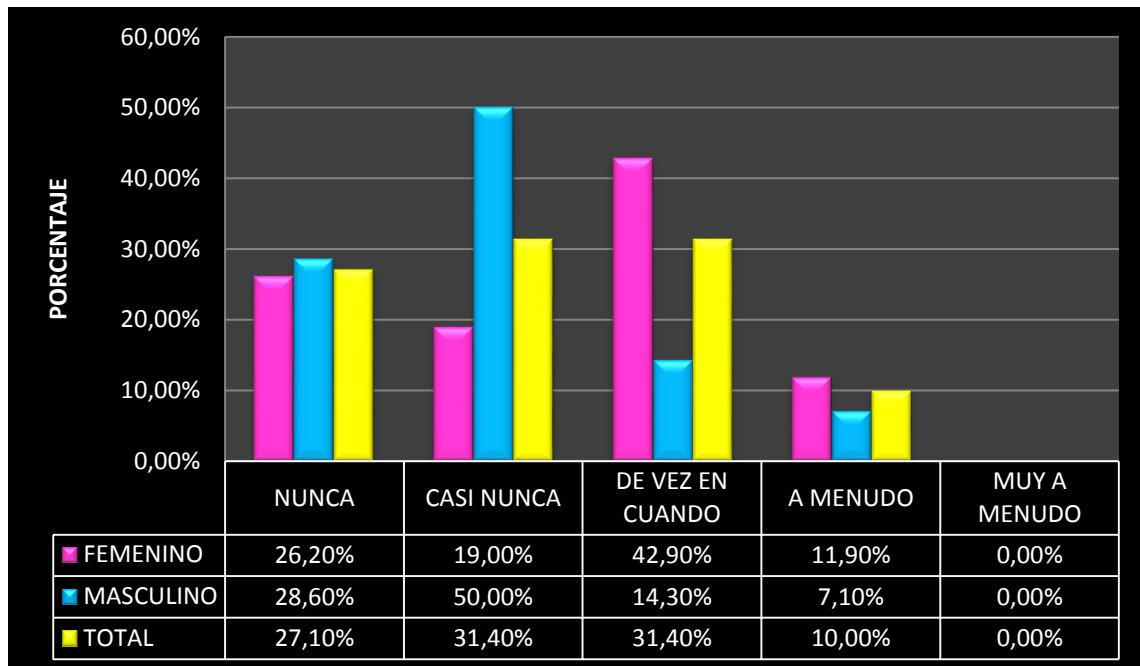
Fuente: Encuestas

Elaborado por: Autoras

La diferencia entre mantener bajo control y pensar que lo estaba haciendo es que por un lado se realiza la acción, en cambio en el otro simplemente es un pensamiento positivo para su trabajo, ahora bien, dentro de 38,9% el personal auxiliar de enfermería manifiesta no haberlo tenido en control en algún momento de su jornada ya sea por las múltiples tareas que debe realizar, sin embargo 38,1% de médicos casi nunca han sentido mantener todo bajo control ya sea por la demanda de pacientes, y el 33,3% de personal de enfermería de vez en cuando lo ha percibido, esto evidencia que pese al sin número de responsabilidades, el pensar y el hacer deben ir por la misma dirección para llegar a un objetivo laboral planteado y que no afecte en si la atención que se presta al usuario a diario.

Grafico N° 14

Frecuencia con la que han sentido que tenían todo bajo control en su trabajo



Fuente: Encuestas

Elaborado por: Autoras

Actualmente, por la relevancia de la información en los procesos de producción, precisan esfuerzo mental, tareas que tradicionalmente requerían sólo fuerza muscular. Además, el ritmo de trabajo ha ido incrementándose, ya que con un número menor de trabajadores tienen que alcanzarse mejores resultados, en un 50% los hombres casi nunca lo han visto de ese modo, caso contrario al de las mujeres en 42,9% que de vez en cuando han sentido tener todo bajo control.

Tabla N° 12

Frecuencia con la que han estado enfadados porque las cosas que han ocurrido en su trabajo estaban fuera de control

CARGO	NUNCA	CASI NUNCA	DE VEZ EN CUANDO	A MENUDO	MUY A MENUDO
MEDICO	19,0%	28,6%	23,8%	23,8%	4,8%
ENFERMERO	3,2%	35,5%	19,4%	29,0%	12,9%
AUXILIAR	11,1%	16,7%	33,3%	33,3%	5,6%
Total	10,0%	28,6%	24,3%	28,6%	8,6%

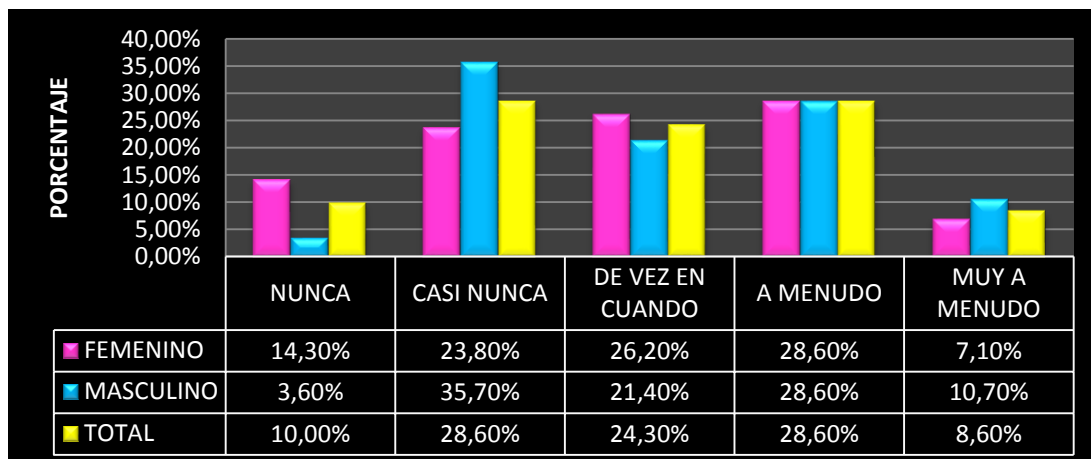
Fuente: Encuestas

Elaborado por: Autoras

Muchas jornadas de trabajo son realmente estresantes cuando hay limitantes para dar una buena atención, tomando en cuenta el 33,3% del personal auxiliar de enfermería que permanece más tiempo con los pacientes son los que pueden enojarse en momentos de descontrol, a diferencia del 23,8% que relaciona a los médicos quienes lo hacen de vez en cuando y el 35,5% en el personal de enfermería que casi nunca lo ha hecho. Todo esto puede ser debido al desajuste entre las demandas del entorno y los recursos de los trabajadores para afrontarlas, es decir a la falta de ajuste entre las habilidades y capacidades de trabajador y las exigencias y demandas del trabajo a desempeñar.

Grafico N° 15

Frecuencia con la que han estado enfadados porque las cosas que han ocurrido en su trabajo estaban fuera de control



Fuente: Encuestas

Elaborado por: Autoras

Las mujeres son más intuitivas, más realistas, expresan mejor sus emociones, tienen mayor capacidad para aguantar el dolor y enfrentar el sufrimiento, son más sentimentales, les gusta incentivar a los demás, son más detallistas, imaginativas, fantasiosas, reflexivas y profundas; En cuanto a los hombres son más lógicos y analíticos, más racionales y, a la vez, más racionalistas, ocultan sus emociones, no les gusta perder el tiempo en explicaciones, son más fuertes y vigorosos, les gusta competir, ser autosuficientes y les encanta tomar decisiones, son más impulsivos, agresivos y ambiciosos, de las dos partes el 28,60% de encuestados suelen enojarse por situaciones que han perdido el control.

Tabla N° 13

Frecuencia con la que han pensado sobre las cosas que les quedan por hacer en el trabajo

CARGO	NUNCA	CASI NUNCA	DE VEZ EN CUANDO	A MENUDO	MUY A MENUDO
MEDICO	9,5%	23,8%	9,5%	47,6%	9,5%
ENFERMERO	3,2%	9,7%	35,5%	19,4%	32,3%
AUXILIAR	,0%	16,7%	11,1%	33,3%	38,9%
Total	4,3%	15,7%	21,4%	31,4%	27,1%

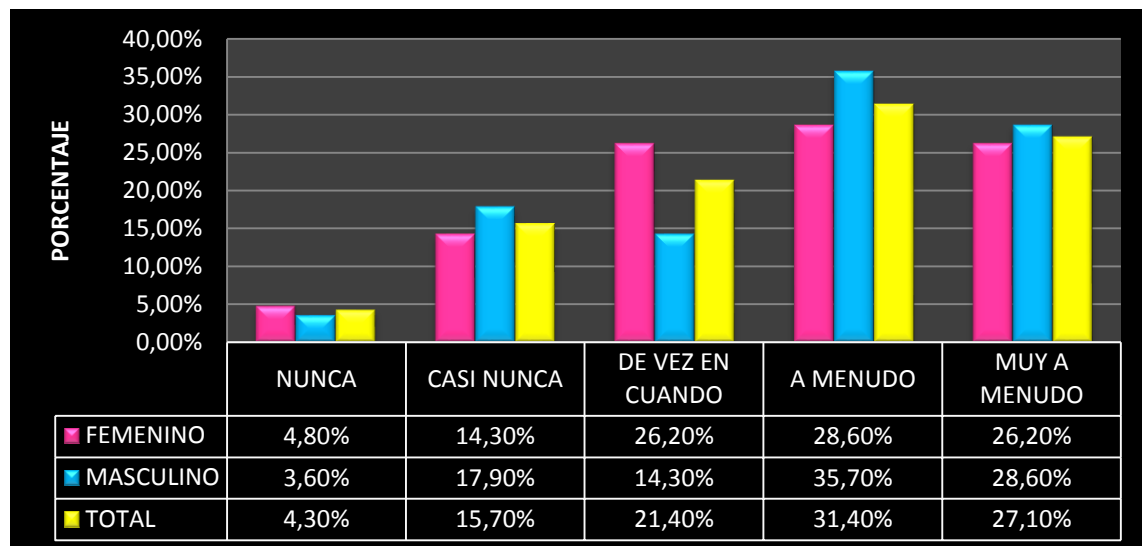
Fuente: Encuestas

Elaborado por: Autoras

El estrés en el trabajo se puede prevenir actuando sobre las condiciones externas o bien sobre las condiciones internas de los trabajadores. La mayoría de instituciones se han ocupado de mejorar las condiciones externas: tener un espacio de trabajo limpio y luminoso, controlar el exceso de ruidos y otros tipos de contaminación sensorial, buenas estrategias de organización, mejorar la comunicación entre los trabajadores, regulación de horarios; todas estas mejoras han favorecido el rendimiento laboral pero de acuerdo al contexto que se vive en el hospital a menudo el 47,6% del personal médico lo hace, del mismo modo que el 33,3% del personal auxiliar de enfermería llevan el trabajo a su casa, y el personal de enfermería lo hace muy a menudo, esto permite indicar que el trabajo demanda mucho tiempo y delega demasiadas responsabilidades por el simple hecho de estar la mayor parte del tiempo preocupado de personas ajenas a nosotros.

Grafico N° 16

Frecuencia con la que han pensado sobre las cosas que les quedan por hacer en el trabajo



Fuente: Encuestas

Elaborado por: Autoras

Por distintas actividades que se llevan a cabo a diario con cada paciente. Es evidente determinar que el trabajo a casa se lo lleva, no es saludable seguir pensando en su trabajo cuando ya es tiempo de dedicárselo a uno mismo o de ocuparse en otras actividades, sin embargo 35,70% de los hombres continúan pensando en su trabajo cuando están en casa, la diferencia radica en sus capacidades de ser multifacéticas continúan pensando en las actividades por realizar al día siguiente o las que dejó pendiente muy a menudo con un 26,20%.

Tabla N° 14

Frecuencia con la que han podido controlar la forma de pasar el tiempo en el lugar de trabajo

CARGO	NUNCA	CASI NUNCA	DE VEZ EN CUANDO	A MENUDO	MUY A MENUDO
MEDICO	28,6%	14,3%	38,1%	19,0%	,0%
ENFERMERO	12,9%	29,0%	32,3%	19,4%	6,5%
AUXILIAR	22,2%	38,9%	27,8%	5,6%	5,6%
Total	20,0%	27,1%	32,9%	15,7%	4,3%

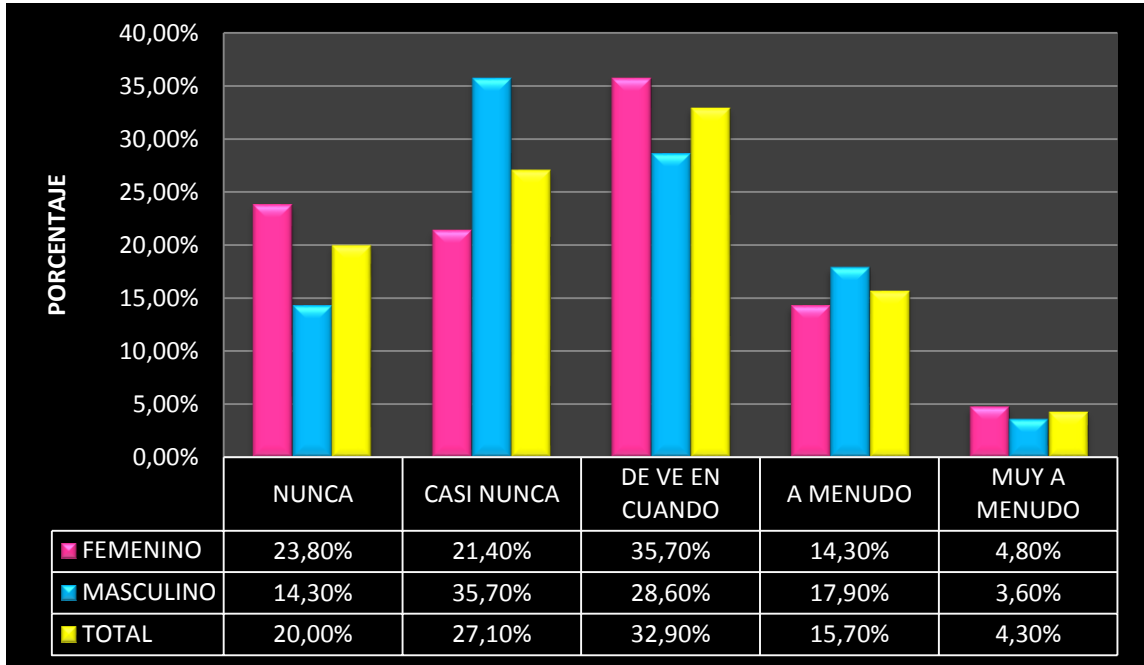
Fuente: Encuestas

Elaborado por: Autoras

Todo el personal asistencial sabe sus funciones y el papel que desempeña en cada área que es desinado, y es una realidad evidenciar que casi nunca el personal auxiliar de enfermería en un 38,9% puede planificar exactamente su tiempo debido a que las situaciones no son las mismas diariamente a diferencia en un 38,1% del personal médico y un 32,3% en el personal de enfermería que lo hace de vez en cuando ya que sus funciones dependen de la responsabilidad que asimilen

Grafico N° 17

Frecuencia con la que han podido controlar la forma de pasar el tiempo en el lugar de trabajo



Fuente: Encuestas

Elaborado por: Autoras

La mayoría de mujeres estamos en la capacidad de hacer varias tareas al tiempo pero, como lo hacemos bien, abusamos de nuestra capacidad y, cuando tratamos de hacer demasiadas cosas nos exigimos hasta el límite y no encontramos el tiempo necesario para relajarnos, es así como las mujeres en un 35,4% demuestran que de vez en cuando planifican sus actividades teniendo en cuenta que muchas veces no es lo que la persona piense sino lo que la situación amerite.

Tabla N° 15

Frecuencia con la que han sentido que las dificultades se acumulan tanto que no pueden superarlas

CARGO	NUNCA	CASI NUNCA	DE VEZ EN CUANDO	A MENUDO	MUY A MENUDO
MEDICO	42,9%	19,0%	23,8%	9,5%	4,8%
ENFERMERO	9,7%	32,3%	29,0%	22,6%	6,5%
AUXILIAR	16,7%	33,3%	27,8%	22,2%	,0%
Total	21,4%	28,6%	27,1%	18,6%	4,3%

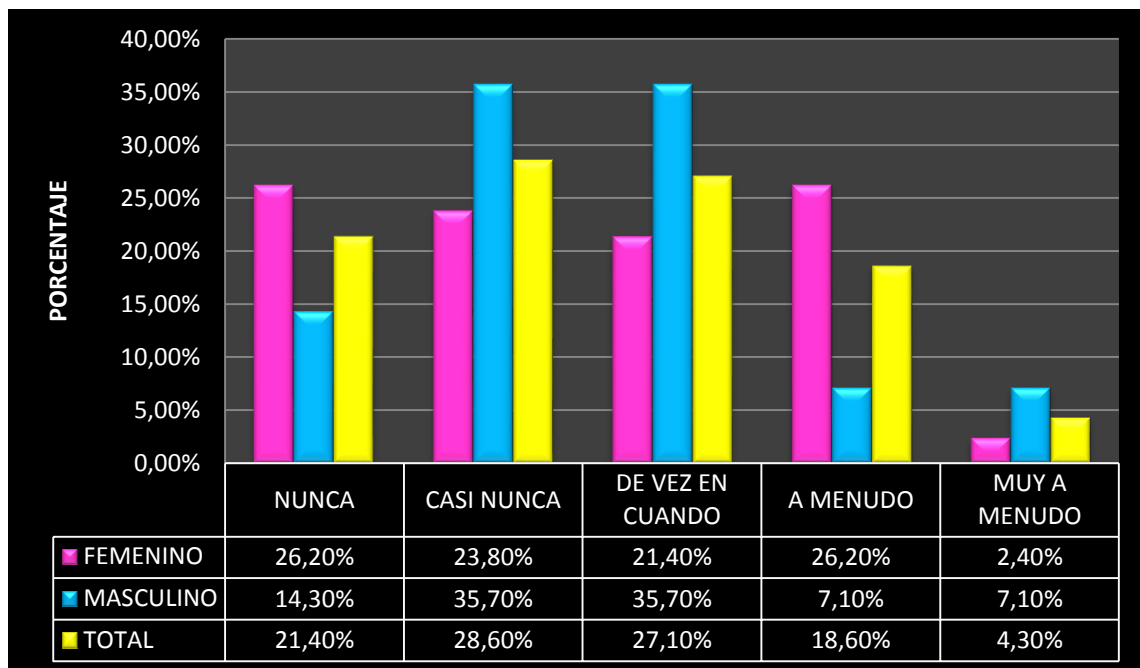
Fuente: Encuestas

Elaborado por: Autoras

El personal de salud está comprometido a resolver cualquier eventualidad sea la sea con el fin de prevalecer la vida de alguien, depende de los factores físicos, materiales y humanos para llevarlos a cabo, muchas situaciones por más difíciles que se presenten deben ser superadas a tiempo, en la tabla anterior se evidencia que el personal médico no ha percibido esta acción, caso contrario ocurre con el personal de enfermería que lo ha manifestado en un 29%, si bien es cierto las eventualidades que se manifiesten pueden ser superadas con criterio, disponibilidad y tiempo.

Grafico N° 18

Frecuencia con la que han sentido que las dificultades se acumulan tanto que no pueden superarlas



Fuente: Encuestas

Elaborado por: Autoras

Todo caso es posible solucionarlo sin importar género o cargo, estamos en la capacidad de resolver toda situación ya que contamos con la capacidad e inteligencia para solucionarlo, aun así el 35,7% de los hombres manifiesta que no se ha visto afectado a diferencia de las mujeres en un 26,20% que a menudo lo han percibido, defendiendo que no es por incapacidad o disponibilidad, sino por demanda y tiempo.

Tabla N° 16

**Frecuencia sobre la atención que ha prestado teniendo en cuenta si fue
óptima**

CARGO	NUNCA	CASI NUNCA	DE VEZ EN CUANDO	A MENUDO	MUY A MENUDO
MEDICO	42,9%	47,6%	9,5%	,0%	,0%
ENFERMERO	41,9%	51,6%	3,2%	3,2%	,0%
AUXILIAR	33,3%	55,6%	,0%	,0%	11,1%
Total	40,0%	51,4%	4,3%	1,4%	2,9%

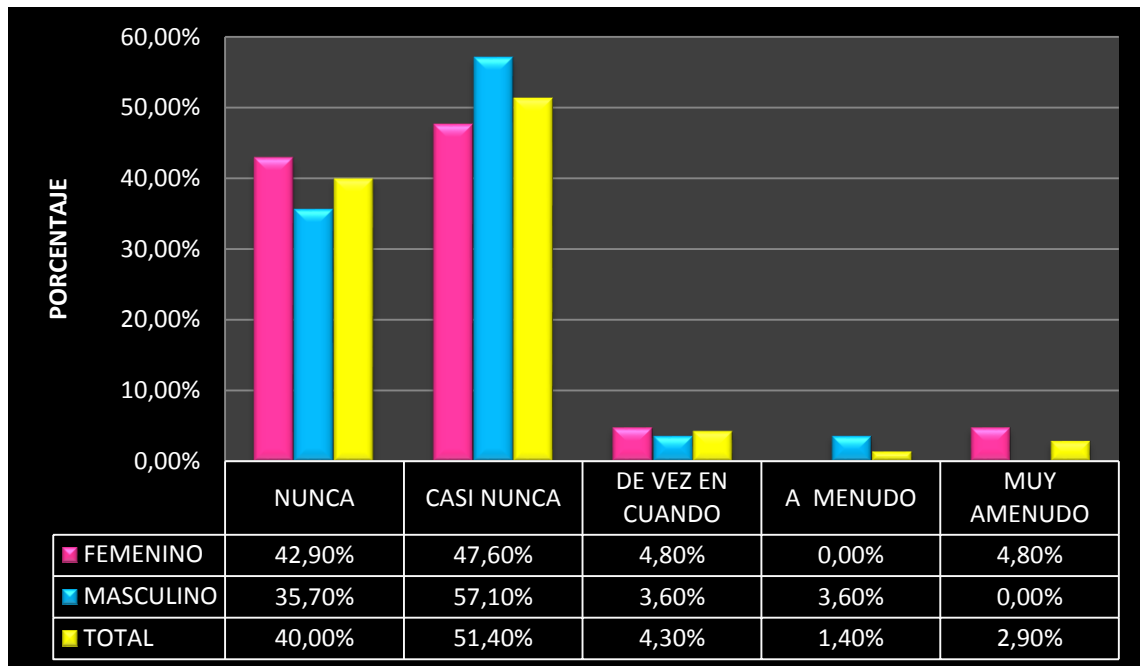
Fuente: Encuestas

Elaborado por: Autoras

De acuerdo a la interpretación de la encuesta permite observar que invirtiendo sus respuestas encontramos que subjetivamente pensaban en brindar una adecuada atención al usuario, teniendo en cuenta que esa es la auto percepción de ellos, sin embargo no representa lo mismo en las tablas, ya que el personal médico en un 42,9% cree que nunca ha brindado una buena atención, esto abarca diferentes factores, ya sea el poco contacto que tiene con los pacientes o el tiempo limitado para atender a todos al mismo tiempo, lo que se observa con el personal de enfermería que un 51,6% casi nunca lo han hecho y el personal de enfermería en donde se establece o se puede concluir que entre más contacto con el paciente existen más las situaciones para aprender a sobrellevar y que no afecte a desencadenar estrés.

Grafico N° 19

Frecuencia sobre la atención que ha prestado teniendo en cuenta si fue óptima



Fuente: Encuestas

Elaborado por: Autoras

Teniendo en cuenta que las mujeres son más intuitivas y los hombres más lineales en sus reacciones los hombres manifiestan no haber tenido una adecuada atención frente a los usuarios, sin embargo las mujeres en un 47,6% manifiestan no haberlo hecho, esto también influye sobre el tiempo, el espacio físico, las situaciones con las que se enfrentan a diario que permite o no prestar una atención adecuada.

Tabla N°17

Frecuencia sobre la atención prestada por los compañeros en el teniendo en cuenta si fue óptima

CARGO	NUNCA	CASI NUNCA	DE VEZ EN CUANDO	A MENUDO	MUY A MENUDO
MEDICO	,0%	,0%	19,0%	42,9%	38,1%
ENFERMERO	3,2%	6,5%	3,2%	67,7%	19,4%
AUXILIAR	5,6%	5,6%	16,7%	44,4%	27,8%
Total	2,9%	4,3%	11,4%	54,3%	27,1%

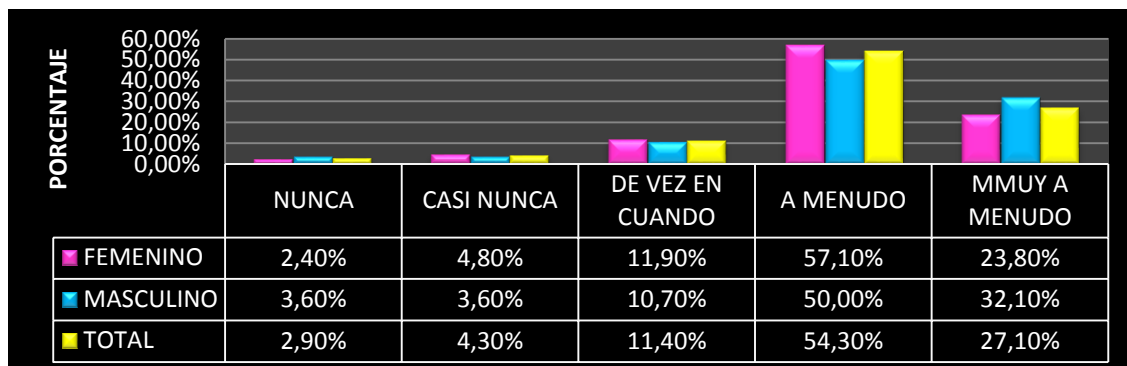
Fuente: Encuestas

Elaborado por: Autoras

Reconocer el trabajo de otros es más fácil siempre y cuando este sea hecho a conciencia, sin embargo hablar de otros más que de nosotros mismo ayuda a ver en qué debemos mejorar, dentro del personal médico a menudo han prestado una atención óptima, y teniendo en cuenta la interpretación de la tabal N°15 puede tener relación en que se evidencia que a pesar de los limitantes que existen sus áreas de trabajo para desempeñarse de la mejor manera, ellos hacen lo posible por realizarlos todos los días. El personal de enfermería con las diferentes actividades que realiza evidencia que en un 67,7% lo hace, estableciendo su atención es óptima y se trata de llevarla a la calidad para la satisfacción del usuario; del mismo modo el personal auxiliar lo hace en un 44,4% en donde concluimos que mayor contacto con el paciente tenemos más oportunidades de ver cómo llegar a los pacientes y como satisfacer sus necesidades.

Grafico N° 20

Frecuencia sobre la atención prestada por los compañeros en el teniendo en cuenta si fue óptima



Fuente: Encuestas

Elaborado por: Autoras

Las mujeres por su sentido común y sentido de protección inconscientemente influye en la manera de cómo atender a los usuarios, establecemos que las mujeres en un 57,1% atienden de mejor manera que los hombres, sin embargo por su enigma de rigidez los hombres también lo hacen en un 50%.

Concluimos entonces que la atención que se presta es óptima de acuerdo a referencias de sus compañeros, pero establecemos la relación con las personas que son atendidas y observamos que a lo mejor ellas se sienten inconformes de acuerdo a lo que manifestaban.

Después de haber analizado los resultados arrojados de las encuestas hechas a la población objeto de nuestra investigación analizamos la existencia de un nivel de estrés moderado a estrés marcado según la escala de estrés percibido. El nivel de estrés percibido en la muestra presenta una media de 27.31 puntos, que equivale a la existencia de estrés en la población encuestada. Pese a esto basta con argumentar que en cada pregunta los resultados obtenidos tienden a la existencia de estrés, dependiendo de lo que la escala calificaba, como los pensamientos positivos y negativos y a la preocupación frente a situaciones estresantes o de conflicto, así como a la percepción del manejo o control de dificultades, y a nivel emocional se toma en cuenta la frecuencia del registro de sensaciones de seguridad y confianza, a las emociones de miedo, angustia o lloro; todos estos registros evaluados durante el último mes.

En el nivel de estrés moderado o significativo generalmente se presenta alteraciones del sueño, dificultad para concentrarse en el trabajo, problemas en las relaciones interpersonales con el equipo de trabajo, aumento de consumo de alcohol, café y cigarrillos

Existe un porcentaje considerable de profesionales que tienen un nivel de estrés significativo, que se puede evidenciar en la falta de

organización en sus labores diarias, cansancio, carga laboral excesiva, conductas evasivas, y es así que este problema merece la atención de las autoridades de la Institución ya que las principales manifestaciones son a nivel cognitivo y emocional más que físicas, constituyendo un factor importante por las implicancias en la calidad de atención a los pacientes, pues podrían existir sentimientos de endurecimiento emocional hacia su trabajo y el paciente, lo que puede influir negativamente en el contacto directo con el usuario y repercutir en su equilibrio biopsicosocial, así como las relaciones interpersonales con el equipo de salud afectando su desempeño laboral y de nuevo repercutir en el cuidado del paciente.

Por otra parte si analizamos la encuesta aplicada al focus group, (grupo de pacientes representantes de los mismos), podemos darnos cuenta que el estrés percibido en el personal asistencial del Hospital Marco Vinicio Iza, si tiene efectos negativos sobre la atención que prestan, ya que la mayoría de los pacientes encuestados concuerdan en la regular atención recibida cuando algo inesperado ocurre en el lugar de trabajo.

Si analizamos los resultados por cargo, podemos considerar que el personal de Enfermería, tanto Profesionales como Auxiliares manejan un nivel de estrés superior al del personal Médico, pudiendo señalar que uno de los estresores laborales es el contacto directo con el paciente, ya que el personal de Enfermería es el que se mantiene en continua comunicación con él y su familia, participando activamente no solo en el proceso de su enfermedad, sino también en el de perdida y duelo.

El estrés percibido en la población objeto, puede afectar variables tan diversas de la persona como el estado emocional, la salud física o las relaciones interpersonales, altos niveles de estresores laborales predicen reacciones negativas de estrés, las mismas que son percibidas por los usuarios que asisten a esta casa de salud y que influyen de una manera significativa en la atención que se debe prestar.

4. 2 INTERPRETACIÓN DE DATOS

Son numerosos los estudios que muestran la vinculación del estrés con respecto al estatus de salud y bienestar físico. En efecto, se ha encontrado en trabajadores de la salud que el llamado pesimismo disposicional está relacionado con la mayor experiencia de síntomas físicos (Chang, 1998; Chang, Maydeu-Olivares y D'Zurilla, 1997), y por el contrario el optimismo disposicional ha sido identificado como un índice de buen pronóstico o recuperación en pacientes coronarios (Davidson y Prkachin, 1997; King, Rowe, Kimble y Zerwic, 1998; Shepperd, Maroto y Pbert, 1996) habiéndose sugerido como uno de los posibles mecanismos subyacentes de tal relación la utilización de estrategias de afrontamiento del estrés más o menos adaptativas (Carver et al, 1993; Stanton y Zinder, 1993).

Teniendo en cuenta los estudios anteriormente expuestos, nuestra hipótesis de trabajo viene definida por la afirmación de que el estrés percibido en la muestra objeto del personal de salud del Hospital Marco Vinicio Iza, se relaciona con la calidad de atención también percibida por los usuarios.

Por otro lado, se ha intentado determinar con las encuestas aplicadas tanto al personal de salud como a los pacientes, si la relación de este constructo de variables puede deberse a la posible mediación del uso de estrategias de afrontamiento del estrés de mayor o menor eficacia (estrategias de afrontamiento activo vs. afrontamiento pasivo).

Evidentemente existe una relación entre las preguntas mostrándonos algunas veces una dependencia de los aspectos personales y laborales de la persona, como también algunos factores psicosociales en el trabajo que representan el conjunto de percepciones y experiencias del trabajador y que condicionan los niveles de estrés percibido.

Uno de los aspectos más relevantes es el ambiente laboral condicionado por la estructura física reducida y la gran demanda de pacientes que asisten a esta casa de salud y es así que nos atrevemos a decir que esta fue una de las limitaciones en nuestro estudio pues al iniciar la realización de las encuestas nos encontramos con profesionales cargados de trabajo y pacientes aun en el piso porque no había disponibilidad de camas.

Podemos decir que una de nuestras fortalezas es haber pertenecido a esta casa de salud por lo cual nos podemos desenvolver en cualquier área, conocemos a la mayoría del personal que labora, y además tenemos noción de la situación que

atraviesa el hospital en cuanto a falta de personal, horarios de trabajo extenuantes y la aparición de varios factores estresantes.

Las respuestas del grupo focal arrojaron la evidencia del nivel de estrés percibido, ya que el usuario observa la realidad que vive día a día el personal asistencial del Hospital Marco Vinicio Iza, demostrando los factores estresantes, los cuales ponen en riesgo la calidad de atención que el usuario debe recibir.

En resumen podemos afirmar que los resultados esperados concuerdan con los resultados arrojados en las encuestas y que estos dos factores coinciden también con la hipótesis planteada ya que las dos variables interactúan entre sí en las encuestas y como resultado dio la existencia de estrés percibido.

4.3 PLAN DE INTERVENCIÓN

Polanyi (1980) sostiene que “Al olvidar que el trabajo es sinónimo de hombre, el mercado lo suma al juego de la oferta y la demanda tratándolo como una simple mercancía” y es por esta razón que se genera el estrés.

El estrés puede ser un desafío para cualquiera, pero puede ser doblemente difícil para los trabajadores de salud ya que ellos están en contacto directo con las personas.

Para responder a este tema tomamos como referencia dos importantes abordajes como son las pausas activas y el afrontamiento conductual, temas que están contenidos en la Guía de “Afrontamiento del Estrés” encaminada principalmente al personal de salud que labora en el Hospital Marco Vinicio Iza de la ciudad de Lago agrio.

Ya que el personal asistencial de salud, no cuenta con una orientación pedagógica, técnica y científica que les permita manejar los niveles de estrés laboral, mejorar la calidad de atención y optimizar el servicio de salud, notamos la necesidad de establecer algunas técnicas útiles en el afrontamiento de esta problemática que cada día toma más auge convirtiéndose en una bomba de tiempo para las personas que lo padecen.

La guía contiene temas como ¿Qué es el estrés? Y cómo afrontarlo o tratar reducir sus niveles, con la práctica diaria de algunas estrategias físicas y conductuales, útiles en el diario laboral del personal de salud.

Ponemos en conocimiento y en consideración a las autoridades del Hospital, así como a cada líder de los servicios esta guía, que será de gran utilidad en el personal, ayudando a reducir los niveles de estrés y contribuyendo a una mejor atención al paciente.

CRONOGRAMA DE PLAN DE INTERVENCIÓN

OBJETIVO	ACTIVIDAD	MATERIAL	RESPONSABLES	FECHAS
Implementar la guía sobre “Afrontamiento del estrés” como un instrumento útil en beneficio de la salud de los trabajadores y contribuyendo al mejoramiento de la calidad en salud.	Elaborar de una guía de afrontamientos de Estrés, que contengan estrategias y técnicas fáciles a la aplicación de la rutina diaria del trabajador.	Sustentación bibliográfica. Computador	Liliana Guevara Mayoly Guerrero	11 de septiembre
Fortalecer el contenido de la guía a implementarse para el personal asistencial del HPMVI	Presentar previo borrador de lo que será la guía con su respectivo contenido.	Guía versión borrador impresa.	Liliana Guevara Mayoly Guerrero	14 de septiembre
Socializar la guía “Afrontamiento del estrés” al personal asistencial del Hospital Marco Vinicio Iza, dando información oportuna para la solución de este problema.	Reunir al personal administrativo y asistencial del Hospital socializando la importancia de utilizar la Guía de Afrontamiento de Estrés	Diapositivas demostrativas	Liliana Guevara Mayoly Guerrero	18 de septiembre
Utilizar estrategias que faciliten el afrontamiento del estrés laboral, aplicándolas a la rutina de trabajo del personal asistencial.	Entregar la Guía definitiva a los diferentes líderes del servicio del hospital y autoridades de la institución.	Guía de Afrontamiento de Estrés	Liliana Guevara Mayoly Guerrero	13 de octubre.

CAPÍTULO V

3. CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES

3.1 CONCLUSIONES

- Desde nuestro punto de vista, es relevante tomar en consideración y profundizar en el estudio sobre el estrés, ya que este es un tema que cada día adquiere mayor interés, debido a los múltiples factores de tensión a los cuales están expuestas las personas, a su frecuente aparición, a la fuerte intensidad con que se presentan y a los efectos nocivos que produce en el organismo.
- Es evidente que el manejo del trabajador expuesto a los factores generadores de estrés, debería frecuentemente realizarse de manera integral, identificando con la mayor precisión posible los factores causales del caso, buscando actuar sobre ellos, para eliminarlos o por lo menos abatirlos al máximo, pues de otra manera la intervención y el trabajo del personal asistencial estará restringido y afectaría de una manera más fuerte al paciente o usuario.
- En la actualidad, es esencial la participación de las autoridades y el personal asistencial en toda institución de salud con el objeto de mejorar los ambientes laborales, propiciando el desarrollo de sus trabajadores, para aumentar la calidad en el trabajo y la calidez en la atención al paciente.

- Los factores psicosociales son aquellas condiciones que interactúan con el hombre en su medio ambiente laboral, que pueden alterar su comportamiento desencadenando en diferentes sintomatologías las cuales se asocia al estrés. La influencia de estos factores dependerá del grado de percepción y afección, que tengan los individuos.
- El ambiente laboral hospitalario en el que realiza sus actividades el Personal asistencial está favoreciendo el apareamiento de estrés condicionado por la presencia de factores inadecuados: de infraestructura y espacio físico, seguridad y condiciones ambientales.
- En el caso estudiado, se pudo determinar que los factores sociales, personales y laborales determinan el nivel de estrés en el personal asistencial del Hospital Marco Vinicio Iza de la ciudad de Lago Agrio. Entre estos factores se encuentran, el contacto directo con el paciente, la irritabilidad, la carga laboral entre otros, y es oportuno destacar que las actividades del personal encuestado se centran en la atención al paciente de forma directa.
- Al no contar con un protocolo de identificación de estrés laboral en el personal de salud, este estudio representa una mirada inicial y muestra una herramienta útil para recoger datos que permitan delinear estrategias para la prevención y reconocimiento temprano del estrés laboral, entregando datos importantes a las personas en estudio y al establecimiento.

- Considerando que el Hospital Provincial Marco Vinicio Iza, es un establecimiento docente-asistencial, los hallazgos permitirían que estos profesionales conozcan, o bien, tomen conciencia de ciertos aspectos y dimensiones del trabajo, el bienestar laboral y de la persona. El abordaje del área representa utilidad en cuanto a educación profesional, como en la creación de un manual que permita conocer los riesgos del estrés y la forma de evitarlos

3.2 RECOMENDACIONES

Luego de haber ejecutado las estrategias correspondientes a la investigación, de analizar los datos correspondientes a los resultados arrojados por la encuesta y haber expuesto las conclusiones se recomienda:

- Estudiar el clima organizacional presente en la Institución, evaluando aspectos como el proceso de comunicación profesional – paciente, carga laboral, para cumplir con las metas de calidad y objetivos organizacionales.
- Indagar sobre los aspectos que ocasionan estrés en los profesionales y contribuir a la disminución de los estresores evitando así el desgaste laboral.
- Fomentar La calidad de vida laboral, fortaleciendo las redes de comunicación organizacional, favoreciendo la promoción profesional, reorganizando horarios de trabajo y aumentando la participación en la toma de decisiones.

- Que la institución dirija sus esfuerzos hacia el mejoramiento de las condiciones laborales para disminuir los factores de riesgo de la salud del personal.
- Analizar la información de la evaluación psicológica del personal asistencial de la Institución, para identificar factores de vulnerabilidad que contribuyan a la aparición del estrés.
- Realizar una evaluación periódica al personal que esta mas expuesto a factores de riesgo de estrés, para identificar los casos y tomar medidas alternativas evitando el desgaste laboral.
- A partir de esta investigación se realicen futuras indagaciones, se identifiquen otros factores que influyan en el estrés laboral y se encuentren nuevas soluciones mejorando así el ambiente y satisfacción laboral y la calidad de la atención.
- Es importante poner en conocimiento que la presente investigación aporta una guía de afrontamiento de estrés, la cual es importante que se tome en cuenta por las autoridades de la institución y de la misma manera se lleven a cabo las técnicas y estrategias que se plantean.
- Sugerir la creación del Comité Paritario de Salud Ocupacional (COPASO), un organismo encargado de vigilar y promocionar las normas, reglamentos y demás disposiciones que tengan que ver con la

Salud Ocupacional y Seguridad dentro de la institucion. Su principal finalidad es buscar la reducci3n de los riesgos que se puedan presentar durante las actividades realizadas dentro de la empresa

CAPITULO VI

BIBLIOGRAFÍA

6.1 BIBLIOGRAFÍA CITADA

- Alluisi, E. A., & Fleishman, E. A. (1982). Human performance and productivity. Vol.3, Stress and performance effectiveness. Hillsdale, N.J.: Lawrence Erlbaum.
- Dra. Aracely Vélez (2009) Planificación Estratégica. Version no publicada. Hospital Dr. Marco Vinicio Iza Nueva Loja
- Dra. Aracely Vélez (2010). Maestría en Gerencia en Salud para el Desarrollo Local/UTPL. Propuesta de Mejoramiento de la Atención. Servicio de Laboratorio Clínico- Hospital Dr. Marco Vinicio Iza. Nueva Loja
- Antón, A. (2002). Estrés en la enfermería [Recurso electrónico]: método de relajación. Madrid: Díaz de Santos.
- Arce Arnaez, M. A., Domínguez Carmona, M., Otero Puime, Á., & Universidad Complutense de Madrid. Facultad de Medicina. Departamento de Medicina Preventiva Salud Pública e Historia de la Ciencia. (1992). Evaluación de la satisfacción laboral en los trabajadores de atención primaria y su relación con las condiciones de trabajo.
- Ares Parra, A., Peiró Silla, J. M., & Universidad Complutense de Madrid. Facultad de Psicología. (1991). El rol del mando intermedio y el estrés laboral.

- Arroba, T., & James, K. (1990). *Cómo manejar la presión en el trabajo: Guía para la supervivencia*. México: McGraw Hill.
- Ausfelder, T. (2001). *Mobbing: el acoso moral en el trabajo: prevención, síntomas y soluciones*. Barcelona: Océano.
- Beehr, T. A., & Bhagat, R. S. (1985). *Human stress and cognition in organizations: an integrated perspective*. New York [etc.]: John Wiley & Sons.
- Calle, R. A. (2000). *¡Otra vez lunes!: técnicas para superar el estrés laboral*. Madrid: Oberon.
- CIMOP., & Instituto de la Mujer (España). (2000). *El estrés en las mujeres trabajadoras: sus causas y sus consecuencias*. Madrid: Instituto de la Mujer.
- Cooper, C. L., & Payne, R. (1980). *Stress at work* ([Reprint] ed.). Chichester: Wiley.
- Dy, F. J. F., España. Ministerio de Trabajo y Seguridad Social., & Organización Internacional del Trabajo (Ginebra). (1987). *Unidades de representación visual: contenido de trabajo y estrés en el trabajo de oficina: Nuevas tecnologías y la mejora del trabajo de entrada de datos*. Madrid: Ministerio de Trabajo y Seguridad Social.
- España. Ministerio de Trabajo y Seguridad Social., & Fundación Europea para la Mejora de las Condiciones de Vida y de Trabajo (Dublin). (1987). *El estrés físico y psicológico en el trabajo*. Madrid: Ministerio de Trabajo y Seguridad Social.

- Evaluación del estrés laboral en los profesionales sanitarios de la provincia de A Coruña. (2000). A Coruña: Diputación provincial da Coruña.
- Ferrando Belart, J. (1993). Fuentes, manifestaciones y variables relacionadas con el estrés laboral en una muestra de docentes de Barcelona. Bellaterra: Universitat Autònoma de Barcelona.
- Gardell, B.: Scandinavian research on stress in working life. Paper presented at the IRRA Symposium on Stress in Working life, Denver, Colorado, Sept 5-7, 1980
- Uhart M, Chong R, Oswald L, Lin P, Wand G. Gender differences in hypothalamic-pituitary-adrenal (HPA) axis reactivity. *Psychoneuroendocrinology* 2006; 31:642-52.
- Landero, R. y González, M.T. (2004). Variables psicosociales como predictoras de la salud en mujeres. *Revista de Psicología Social*, 19 (3), 255-264.
- González, M.T. y Landero, R. (2006). Síntomas psicósomáticos y estrés en estudiantes de Psicología. *Revista de Psicología Social*, 21(2), 141-152.
- González, M.T. y Landero, R. (2007). Factor Structure of the Perceived Stress Scale (PSS) in a Sample from Mexico . *The Spanish Journal of Psychology* , 10 (1), 199-206.

6.2 REFERENCIAS ELECTRÓNICAS

- Dr. Antonio Cano. La Naturaleza del Estrés. Recuperado el 25-04-14.
http://pendientedemigracion.ucm.es/info/seas/estres_lab/el_estres.htm
- Hans Selye. Estrés laboral. Recuperado el 25-02-14.
http://www.caballano.com/estres_laboral.htm
- Expreso Ecuador, septiembre 2012. En Ecuador, el 10% de la población tiene estrés. Recuperado en 02-04-2014.
http://expreso.ec/expreso/plantillas/nota_print.aspx?idArt=3645226&tipo=2
- Revista salud.es. recuperado el 05/04/14 www.salud.es.html
- Revista Chilena neuro-psiquiat2010. Recuperado el 09/04/14
www.scielo.cl/scielo.php
- <http://www.monografias.com/trabajos87/calculo-del-tamano-muestra/calculo-del-tamano-muestra.shtml#ixzz3DG8BuqcR>

CAPITULO VII

ANEXOS

Anexo 1. ASOCIACIÓN EMPÍRICA DE VARIABLES

Variable Dependiente: Atención al Usuario

Variable Independiente: Nivel de estrés Laboral, en el personal asistencial

Anexo 2. OPERACIONALIZACION DE VARIABLES

VARIABLE DEPENDIENTE

VARIABLE	DIMENSION	INDICADOR	ESCALA
Atención al usuario	<p>Procesos psicobiológicos y socioculturales brindados como servicio al ser humano, de forma tal que aplica las acciones de salud tomando como eje central las necesidades de salud de las personas en el contexto de familia y comunidad, contribuyendo al bienestar social e individual.</p>	<ul style="list-style-type: none"> • En el último mes, ¿se ha visto afectado por algo que ha ocurrido inesperadamente relacionado con la atención presta? • ¿cree usted que en el último mes, la atención que ha prestado fue óptima? • ¿Cree usted que la atención prestada por sus compañeros en el último mes es óptima? 	<ul style="list-style-type: none"> • 0= nunca, • 1= casi nunca, • 2=de vez en cuando, • 3 = a menudo, • 4 = muy a menudo

VARIABLE INDEPENDIENTE

VARIABLE	DIMENSION	INDICADOR	ESCALA
<p>Nivel de estrés Laboral, en el personal asistencial</p>	<p>El estrés es una reacción fisiológica del organismo en el que entran en juego diversos mecanismos de defensa para afrontar una situación que se percibe como amenazante o de demanda incrementada.</p> <p>El estrés es una respuesta natural y necesaria para la supervivencia, a pesar de lo cual hoy en día se confunde con una</p>	<ul style="list-style-type: none"> • En el último mes, ¿con qué frecuencia se ha sentido incapaz de controlar las situaciones que se presentan en su trabajo? • En el último mes, ¿con qué frecuencia se ha sentido nervioso o estresado a causa de su trabajo? • En el último mes, ¿con qué frecuencia ha manejado con éxito los pequeños problemas irritantes de la vida? • En el último mes, ¿con qué frecuencia 	<ul style="list-style-type: none"> • 0= nunca, • 1= casi nunca, • 2=de vez en cuando, • 3 = a menudo, • 4 = muy a menudo

	<p>patología. Esta confusión se debe a que este mecanismo de defensa puede acabar, bajo determinadas circunstancias frecuentes en ciertos modos de vida, desencadenando problemas graves de salud.</p>	<p>ha sentido que ha afrontado efectivamente los cambios importantes que han estado ocurriendo en su vida?</p> <ul style="list-style-type: none"> • En el último mes, ¿con qué frecuencia ha estado seguro sobre su capacidad para manejar sus problemas personales? • En el último mes, ¿con qué frecuencia ha sentido que las cosas en su trabajo le van bien? • En el último mes, ¿con qué frecuencia ha sentido que no podía afrontar todas las cosas que tenía que hacer en su trabajo? • En el último mes, ¿con qué frecuencia 	
--	--	--	--

		<p>ha podido controlar las dificultades de su trabajo?</p> <ul style="list-style-type: none">• En el último mes, ¿con que frecuencia se ha sentido que tenía todo bajo control en su trabajo?• En el último mes, ¿con qué frecuencia ha estado enfadado porque las cosas que le han ocurrido en su trabajo estaban fuera de su control?• En el último mes, ¿ha pensado sobre las cosas que le quedan por hacer en su trabajo?• En el último mes, ¿con qué frecuencia ha podido controlar la forma de pasar el tiempo en su lugar de trabajo?	
--	--	---	--

		En el último mes, ¿con qué frecuencia ha sentido que las dificultades se acumulan tanto que no puede superarlas?	
--	--	--	--

Anexo 3. AUTORIZACIÓN INSTITUCIONAL



Dirección Provincial de Salud de Sucumbios
Hospital Provincial Marco Vinicio Iza


OFICIO No. PG-GEH-69
Nueva Loja, 8 julio de 2014

Licenciada
ANYELA FUERTES
DIRECTORA DE LA ESCUELA DE ENFERMERIA "EDUCACIÓN PARA EL
DESARROLLO Y LA INTEGRACIÓN"
Presente.-

De mi consideración:

En respuesta a su memorando No. UPEC-EDE-2014-188-M, me permito comunicar que esta Dirección Hospitalaria, autoriza a la señorita Neizan Mayoly Guerrero y Ruth Guevara estudiantes de octavo nivel de la escuela de Enfermería de la Universidad Politécnica estatal del Carchi, realizar el proyecto de investigación de "Estrategias que permitan manejar el nivel de estrés laboral en el personal de asistencial del Hospital Marco Vinicio Iza, en el periodo marzo – agosto 2014.

Sin otro particular, me suscribo de usted


DR. WINER SANCHEZ CARPIO
DIRECTOR
HOSPITAL PROVINCIAL MARCO VINICIO IZA



Calle Av. Quito S/N y Vicente Narváez – Nueva Loja
Teléfono: (06)2834609 – 2830250 – 2834624 / www.salud.gob.ec
<http://www.hmvi.gob.ec> • direccionhospitalaria@hmvi.gob.ec

Anexo 4. CUESTIONARIO



**UNIVERSIDAD POLITÉCNICA ESTATAL DEL
CARCHI**
**EN CONVENIO CON UNIVERSIDAD CENTRAL DEL
ECUADOR**



CARRERA DE ENFERMERÍA

OBJETIVO: el propósito de la siguiente encuesta es establecer el nivel de estrés que puede existir en el personal asistencial del Hospital Provincial Marco Vinicio Iza.

Responda las siguientes preguntas con una X según su consideración.

SEXO: FEMENINO	<input type="checkbox"/>	ESTADO CIVIL: SOLTERO	<input type="checkbox"/>
MASCULINO	<input type="checkbox"/>	CASADO	<input type="checkbox"/>
EDAD: 20 – 30	<input type="checkbox"/>	CARGO: MEDICO	<input type="checkbox"/>
31- 40	<input type="checkbox"/>	ENFERMERA	<input type="checkbox"/>
41-50	<input type="checkbox"/>	AUXILIAR	<input type="checkbox"/>
MAYOR DE 50	<input type="checkbox"/>		

Las preguntas en esta escala hacen referencia a sus sentimientos y pensamientos durante el último mes. En cada caso, por favor indique con una "X" cómo usted se ha sentido o ha pensado en cada situación.

0 = nunca, 1 = casi nunca, 2 =de vez en cuando, 3 = a menudo, 4 = muy a menudo

	0	1	2	3	4
1. En el último mes, ¿se ha visto afectado por algo que ha ocurrido inesperadamente relacionado con la atención presta?					
2. En el último mes, ¿con qué frecuencia se ha sentido incapaz de controlar las situaciones que se presentan en su trabajo?					
3. En el último mes, ¿con qué frecuencia se ha sentido nervioso o estresado a causa de su trabajo?					

4. En el último mes, ¿con qué frecuencia ha manejado con éxito los pequeños problemas irritantes de la vida?					
5. En el último mes, ¿con qué frecuencia ha sentido que ha afrontado efectivamente los cambios importantes que han estado ocurriendo en su vida?					
6. En el último mes, ¿con qué frecuencia ha estado seguro sobre su capacidad para manejar sus problemas personales?					
7. En el último mes, ¿con qué frecuencia ha sentido que las cosas en su trabajo le van bien?					
8. En el último mes, ¿con qué frecuencia ha sentido que no podía afrontar todas las cosas que tenía que hacer en su trabajo?					
9. En el último mes, ¿con qué frecuencia ha podido controlar las dificultades de su trabajo?					
10. En el último mes, ¿con qué frecuencia se ha sentido que tenía todo bajo control en su trabajo?					
11. En el último mes, ¿con qué frecuencia ha estado enfadado porque las cosas que le han ocurrido en su trabajo estaban fuera de su control?					
12. En el último mes, ¿ha pensado sobre las cosas que le quedan por hacer en su trabajo?					
13. En el último mes, ¿con qué frecuencia ha podido controlar la forma de pasar el tiempo en su lugar de trabajo?					
14. En el último mes, ¿con qué frecuencia ha sentido que las dificultades se acumulan tanto que no puede superarlas?					
15. ¿cree usted que en el último mes, la atención que ha prestado fue óptima?					
16. ¿Cree usted que la atención prestada por sus compañeros en el último mes es óptima?					

Anexo 5. FORMULA DE CALCULO DE MUESTRA

Para calcular el tamaño de la muestra suele utilizarse la siguiente fórmula:

$$n = \frac{N\sigma^2 z^2}{(N-1)e^2 + \sigma^2 z^2}$$

Dónde:

n = el tamaño de la muestra.

N = tamaño de la población.

σ = Desviación estándar de la población que, generalmente cuando no se tiene su valor, suele utilizarse un valor constante de 0,5.

Z = Valor obtenido mediante niveles de confianza. Es un valor constante que, si no se tiene su valor, se lo toma en relación al 95% de confianza equivale a 1,96 (como más usual) o en relación al 99% de confianza equivale 2,58, valor que queda a criterio del investigador.

e = Límite aceptable de error muestral que, generalmente cuando no se tiene su valor, suele utilizarse un valor que varía entre el 1% (0,01) y 9% (0,09), valor que queda a criterio del encuestador.

Reemplazando:

n = el tamaño de la muestra.

$$N = 170. \quad \sigma = 0,5.$$

$$Z = 1,96 \quad e = 0,09.$$

$$n = \frac{170(0.05)^2 1.96^2}{(170 - 1)0.09^2 + 0.05^2 1.96^2}$$

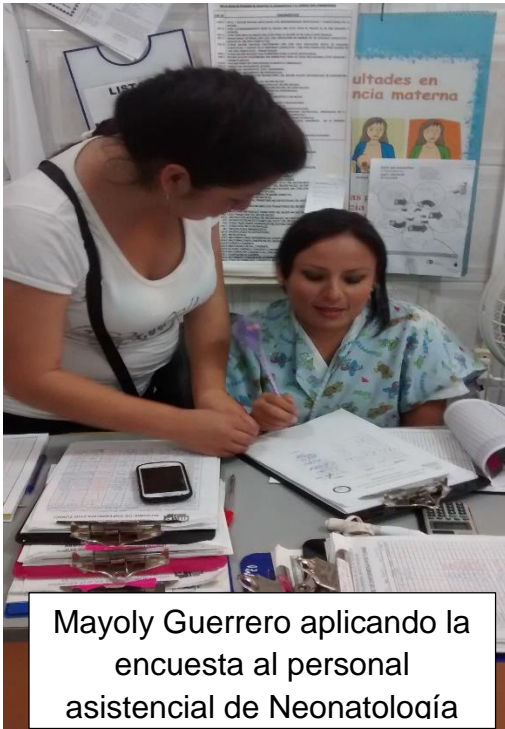
$$n = \frac{(170)(0.25)(3.84)}{169 \cdot 0.008 + (0.25)(3.84)}$$

$$n = \frac{163.2}{1.36 + 0.96}$$

$$n = \frac{163.2}{2.32}$$

$$n = 70$$

Anexo 6. FOTOGRAFÍAS



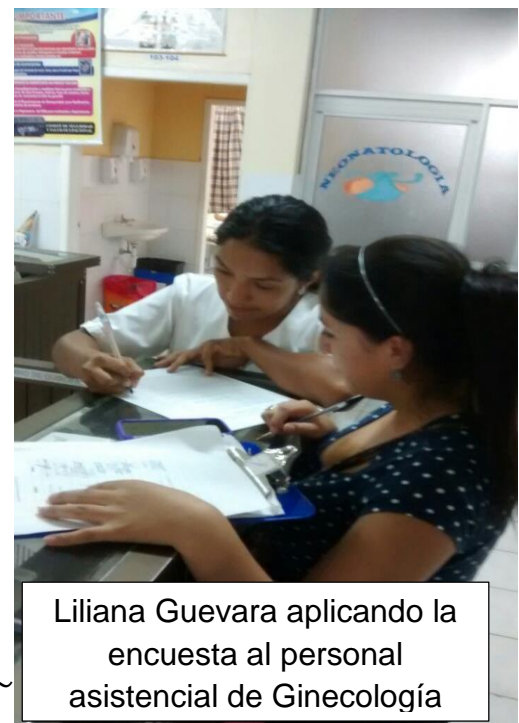
Mayoly Guerrero aplicando la encuesta al personal asistencial de Neonatología



Mayoly Guerrero aplicando la encuesta al personal asistencial de Ginecología



Liliana Guevara aplicando la encuesta al personal asistencial de Anestesiología



Liliana Guevara aplicando la encuesta al personal asistencial de Ginecología



Personal asistencial de Emergencia realizando la encuesta



Personal asistencial Ginecología realizando la encuesta

FOTOS SOCIALIZACION TESIS DE GRADO



Mayoly Guerrero socializando Tesis de grado en Hospital Marco Vinicio Iza, Lago Agrio.



Liliana Guevara socializando Tesis de grado en Hospital Marco Vinicio Iza, Lago Agrio.

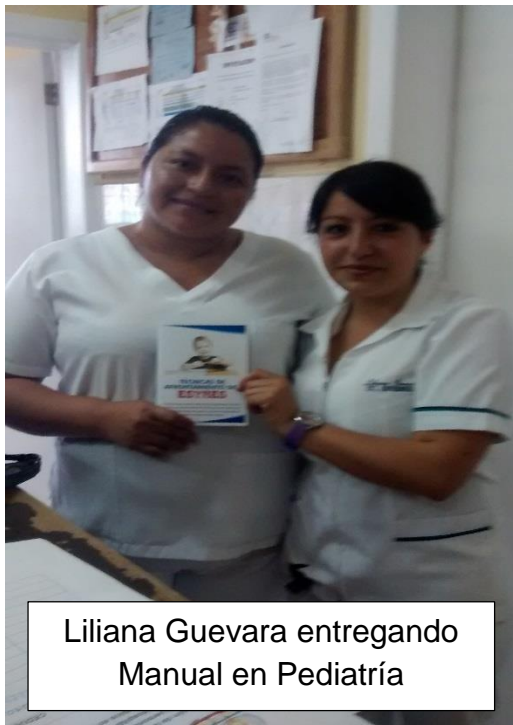
FOTOGRAFIAS ENTREGA DE MANUAL “TECNICAS DE AFRONTAMIENTO DE ESTRÉS”



Mayoly Guerrero entregando Manual en Neonatología



Mayoly Guerrero Entregando Manual en la UGE




Liliana Guevara entregando Manual en Pediatría



Entrega de Manual al Servicio de Emergencia

Anexo 7. CERTIFICADO DE SOCIALIZACION

 Ministerio de Salud Pública
Dirección Provincial de Salud de Sucumbíos



CERTIFICACIÓN

El suscrito Doctor Winer Sánchez Carpio, Director del Hospital Provincial "Marco Vinicio Iza", tiene a bien **CERTIFICAR:**

Que la señoritas Mayoly Guerrero y Ruth Guevara, , estuvieron en las instalaciones del Hospital Provincial "Marco Vinicio Iza" realizaron la socialización de la Investigación del tema de Estrategias que permite manejar el nivel del estrés laboral en el personal asistencial relacionado con la atención que se presta al usuario en el Hospital Marco Vinicio Iza, periodo marzo - agosto 2014, el día viernes 19 septiembre del 2014

Es cuanto puedo certificar en honor a la verdad.

Nueva Loja, 19 de septiembre del 2014

DOCTOR, WINER SANCHEZ CARPIO
DIRECTOR
HOSPITAL PROVINCIAL MARCO VINICIO IZA

Teléfono: 062 830-250 / 2834-624
Correo: direccionhospitalaria@hmvi.gob.ec

Calle Vicente Narváez N° 1006 y Mariscal Sucre - Nueva Loja
Telefax: (06)2830198 - 2832444
www.msp.gob.ec/dps/sucumbios • dpsucumbios@misp.gob.ec

Anexo 8. OFICIO DE APROBACION DE PERFIL DE TESIS

Tulcán, 4 de febrero del 2014.

Sres/Stas

Estudiantes de Séptimo y octavo semestre de la Escuela de Enfermería de la UPEC

Presente.-

De mis consideraciones:

Reciba un cordial y atento saludo.

Por medio de la presente me permito informar que la Comisión de investigación en reunión el día martes 4 de febrero del 2014, analizo las solicitudes enviadas por los estudiantes para la aprobación de tema de investigación durante el periodo marzo- agosto 2014 y se resolvió:

- Aprobar los temas de proyecto de investigación para el periodo marzo-agosto 2014, realizando algunas sugerencias que deberán ser analizadas por el estudiante y su tutor, caso contrario deben ser apeladas en un plazo de 5 días laborables a partir de la fecha de notificación.
- Asignar un tutor de proyecto de tesis para el periodo marzo-agosto 2014.
- El Perfil del proyecto debe ser entregado en la secretaria de Escuela el día lunes 3 de marzo del 2014 escrito y digital de acuerdo al cronograma establecido.

Nota: Los temas aprobados se anexan a continuación

Por la atención que tenga la presente expreso mi agradecimiento.

Atentamente,

Lic. Marlene Potosí
PRESIDENTE DE LA COMISIÓN DE INVESTIGACIÓN

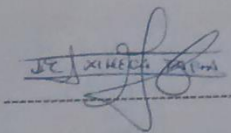
Anexo 9. CERTIFICADO DE TUTORA



CERTIFICADO

Certifico que las estudiantes Neizan Mayoly Guerrero Mejía con el número de cedula 1085924742 y Ruth Liliana Guevara cadena con número de cedula 1085912010, han elaborado bajo mi dirección la sustentación de grado titulada: "Estrategias que permitan manejar el nivel de estrés laboral en el personal asistencial relacionado con la atención que se presta al usuario en el Hospital Marco Vinicio Iza de la Provincia de Sucumbíos en el periodo marzo-agosto 2014"

Este trabajo se sujeta a las normas y metodología dispuesta en el reglamento de Grado del Título a obtener, por lo tanto, autorizo la presentación de la sustentación para la calificación respectiva.



Msc. Ximena tapia

Tulcán, 6 de octubre de 2014

Anexo. 10 CERTIFICADO DE REVISION DE LECTORES



UNIVERSIDAD POLITECNICA ESTATAL DEL CARCHI

ESCUELA DE ENFERMERIA

CONSTANCIA DE REVISION Y APROBACION POR PARTE DEL LECTOR

Yo Cecilia Yacelga, en calidad de Asesor, designado por disposición de la Comisión de Investigación de la carrera de Enfermería de la UPEC, certifico que las Srtas. Neizan Mayoly Guerrero Mejía y Ruth Lilliana Guevara Cadena, alumnas de la carrera de Enfermería, han culminado el informe final de Tesis de Grado.

Con el tema: "ESTRATEGIAS QUE PERMITAN MANEJAR EL NIVEL DE ESTRÉS LABORAL EN EL PERSONAL ASISTENCIAL RELACIONADO CON LA ATENCIÓN QUE SE PRESTA AL USUARIO EN EL HOSPITAL MARCO VINICIO IZA DE LA PROVINCIA DE SUCUMBÍOS EN EL PERIODO MARZO-AGOSTO 2014" En donde se ha cumplido con todos los requerimientos exigidos por la institución.

Este trabajo se sujeta a las normas y metodologías dispuesta en el reglamento de grado del Título a Obtener, por lo tanto, autorizo la presentación de la sustentación para la calificación respectiva.

En la ciudad de Tulcán a los 2 días del mes de octubre

Dra. Cecilia Yacelga

LECTORA DE TESIS

Anexo 11. CCERTIFICADO DE REVISION DE LECTORES



UNIVERSIDAD POLITECNICA ESTATAL DEL CARCHI
ESCUELA DE ENFERMERIA

CONSTANCIA DE REVISION Y APROBACION POR PARTE DEL LECTOR

Yo Ruth Salgado, en calidad de Asesor, designado por disposición de la Comisión de investigación de la carrera de Enfermería de la UPEC, certifico que las Srtas. Neizan Mayoly Guerrero Mejía y Ruth Liliana Guevara Cadena, alumnas de la carrera de Enfermería, han culminado el informe final de Tesis de Grado.

Con el tema: **"ESTRATEGIAS QUE PERMITAN MANEJAR EL NIVEL DE ESTRÉS LABORAL EN EL PERSONAL ASISTENCIAL RELACIONADO CON LA ATENCIÓN QUE SE PRESTA AL USUARIO EN EL HOSPITAL MARCO VINICIO IZA DE LA PROVINCIA DE SUCUMBÍOS EN EL PERIODO MARZO-AGOSTO 2014"** En donde se ha cumplido con todos los requerimientos exigidos por la institución.


Este trabajo se sujeta a las normas y metodologías dispuesta en el reglamento de grado del Título a Obtener, por lo tanto, autorizo la presentación de la sustentación para la calificación respectiva.

En la ciudad de Tulcán a los 2 días del mes de octubre

Msc. Ruth Salgado

LECTORA DE TESIS

Anexo 12. SOLICITUD DE EMPASTADO


UNIVERSIDAD POLITECNICA ESTATAL DEL CARCHI
ESCUELA DE ENFERMERIA

Tulcán 8 de Octubre de 2014

Msc. Ximena tapia
PRESIDENTA DE LA COMISION EDE
Presente.

Por medio de la presente nos dirigimos a usted para solicitarle comedidamente se nos autorice el empastado del proyecto de tesis cuyo título es: "Estrategias que permitan manejar el nivel de estrés laboral en el personal asistencial relacionado con la atención que se presta al usuario en el Hospital Marco Vinicio Iza de la Provincia de Sucumbios en el periodo marzo-agosto 2014". Se ha realizado previamente las correcciones y recomendaciones correspondientes, ha sido revisada, aprobada, consignado el correspondiente visto bueno. Adjuntamos certificados de lectores y asesora de tesis.

En virtud de lo anterior, se emita DICTAMEN FAVORABLE a efecto de que podamos continuar con el trámite correspondiente.

Mayoly Guerrero M.
Mayoly Guerrero
CI. 1085924742

Ruth Guevara
Ruth Guevara
CI. 1085912010

Anexo 13. FIRMAS DE ENTEGA DE MANUALES

UNIVERSIDAD POLITECNICA ESTATAL DEL CARCHI
ESCUELA DE ENFERMERIA

Entrega De Manuales "TECNICAS DE AFRONTAMIENTO DE ESTRÉS"

NOMBRE	CEDULA	FIRMA
Harlene Sánchez	10229153-2	<i>[Handwritten Signature]</i>
Marcela Antamba	10298191	<i>[Handwritten Signature]</i>
Mareli Ortiz	2100015540	<i>[Handwritten Signature]</i>
Magaly Barragan	2100504436	<i>[Handwritten Signature]</i>
Narissa Panto	020183701-0	<i>[Handwritten Signature]</i>
Betty Narváez	040123408-3	<i>[Handwritten Signature]</i>
Pablo Lopez	1002851230	<i>[Handwritten Signature]</i>
Alma Suárez	1304763768	<i>[Handwritten Signature]</i>

Anexo 14. GLOSARIO

- **Adaptación:** La adaptación es el proceso mediante el cual un ser vivo puede sobrevivir en diferentes ámbitos, con características desiguales entre ellos, sin ver afectada su anatomía, o en el caso del ser humano, su sistema psicológico.
- **Adrenalina:** es una hormona y un neurotransmisor. Incrementa la frecuencia cardíaca, contrae los vasos sanguíneos, dilata los conductos de aire, y participa en la reacción de lucha o huida del sistema nervioso simpático.
- **Agotamiento físico:** El agotamiento físico se produce por un exceso continuo de trabajo físico o mental
- **Alfa de Cronbach:** es un coeficiente que sirve para medir la fiabilidad de una escala de medida, y cuya denominación Alfa fue realizada por Cronbach en 1951
- **Ansiedad:** es una respuesta emocional o conjunto de respuestas que engloba: aspectos subjetivos o cognitivos de carácter displacentero, aspectos corporales o fisiológicos caracterizados por un alto grado de activación del sistema periférico, aspectos observables o motores que suelen implicar comportamientos poco ajustados y escasamente adaptativos
- **Autolesión:** es cualquier daño realizado por una persona sobre su propio cuerpo sin la intención de suicidarse.
- **Bruxismo:** Es cuando una persona aprieta los dientes (sujeta fuertemente los dientes superiores e inferiores) o los hace rechinar (deslizar o frotar los dientes de atrás hacia adelante uno sobre el otro).
- **Burnout:** es un padecimiento que a grandes rasgos consistiría en la presencia de una respuesta prolongada de estrés en el

organismo ante los factores estresantes emocionales e interpersonales que se presentan en el trabajo.

- Clima organizacional: es el nombre dado por diversos autores; al ambiente generado por las emociones de los miembros de un grupo u organización, el cual está relacionado con la motivación de los empleados. Se refiere tanto a la parte física como emocional.
- Cognitivo: se define como la facultad de un ser vivo para procesar información a partir de la percepción, el conocimiento adquirido (experiencia) y características subjetivas que permiten valorar la información.
- Desequilibrio: Alteración en la conducta o comportamiento psíquico de una persona.
- Desorden mental: termino que se utiliza para referir a un patrón psicológico o fisiológico que ocurra en un individuo y se asocian generalmente a la señal de socorro o a la inhabilidad que no esperan como parte del desarrollo normal o de la cultura.
- Disfagia: término técnico para describir el síntoma consistente en dificultad para la deglución (problemas para tragar)
- Disnea: es una dificultad respiratoria que se suele traducir en falta de aire.
- Estímulo: Un estímulo es una señal externa o interna capaz de provocar una reacción en una célula u organismo.
- Estrategia: Constituye la ruta a seguir por las grandes líneas de acción para alcanzar los propósitos, objetivos y metas planteados.
- Estresores: pueden ser definidos como cualquier evento que cause impacto o impresión en el organismo humano.
- Hiperactividad emocional: se denomina a un comportamiento que se caracteriza por la actividad excesiva y fuera de lo normal.

- Inteligencia Emocional: El manejo adecuado de nuestras emociones para el mejor logro de nuestros objetivos en lo personal, familiar, laboral o social.
- Interacción: Proceso natural de comunicación cara a cara entre dos o más miembros de un equipo con el fin de lograr una tarea y de conservar e incrementar las buenas relaciones y el trabajo en equipo.
- Irritabilidad: Puede definirse como la capacidad que posee un organismo vivo de reaccionar o responder de manera no lineal frente a un estímulo.
- Lumbreras: Abertura en un techo o en la parte alta de una pared para que entren el aire y la luz en una habitación
- Meta: Constituye la expresión cuantitativa de los objetivos o los resultados que se pretenden obtener.
- Mialgia: Tensión que se produce por las contracciones musculares
- Mobbing: denota a la intimidación, el acoso, el hostigamiento y la persecución ejercida sobre un individuo por otro, o por un grupo, en cualquier contexto.
- Noradrenalina: es una catecolamina con múltiples funciones fisiológicas y homeostáticas que puede actuar como hormona y como neurotransmisor.
- Postraumático: es un trastorno psicológico clasificado dentro del grupo de los trastornos de ansiedad. Se caracteriza por la aparición de síntomas específicos tras la exposición a un acontecimiento estresante, extremadamente traumático, que involucra un daño físico o es de naturaleza extraordinariamente amenazadora o catastrófica para el individuo.
- Reacción: Respuesta a una acción o estímulo externo, o comportamiento que una persona tiene ante ello. Diaforesis: término médico para referirse a una excesiva sudoración
- Taquicardia: es el incremento de la frecuencia cardíaca

- Temblores: Agitación involuntaria del cuerpo a causa del frío, enfermedades del cerebro, incluso por el estrés.
- Xerostomía: síntoma que define la sensación subjetiva de sequedad de la boca por mal funcionamiento de las glándulas salivales.
- Enfermedades Psicosomáticas: persona sufre so matizaciones cuando presenta uno o más síntomas físicos y tras un examen médico, éstos síntomas no pueden ser explicados por una enfermedad médica

Anexo 15. ACTA DE SUSTENTACION DE PERFIL DE TESIS



UNIVERSIDAD POLITÉCNICA ESTATAL DEL CARCHI

Ley No. 2006-36 Publicada en el Segundo Suplemento del Registro Oficial No. 244 del 5 de abril del 2006

ACTA DE SUSTENTACIÓN DE PERFIL DE TESIS

No. 003-AS-EDE/2014

A los doce días del mes de marzo de 2014, siendo las 08h00, se instala el Tribunal de Sustentación del Perfil de Tesis conformado por: Msc. Ruth Salgado, PRESIDENTA; Lic. Damaris Mora, SECRETARIA; y Msc. Ximena Tapia ASESOR DEL PROYECTO "ESTRATEGIAS QUE PERMITEN MANEJAR EL NIVEL DE ESTRÉS LABORAL EN EL PERSONAL ASISTENCIAL RELACIONADO CON LA ATENCIÓN QUE SE PRESTA AL USUARIO EN EL HOSPITAL MARCO VINICIO IZA DE LA PROVINCIA DE SUCUMBÍOS EN EL PERIODO MARZO-AGOSTO 2014" en base a lo establecido en el Reglamento de Tesis de Grado y el Instructivo de sustentación de Proyecto de Grado, para receptor la sustentación de la estudiante GUEVARA CADENA RUTH LILIANA del VII nivel "A" de la escuela de Enfermería.

Una vez constatado y en cumplimiento de los requisitos administrativos y académicos, la estudiante GUEVARA CADENA RUTH LILIANA APRUEBA la sustentación con el promedio de las siguientes calificaciones:

10. Exposición del Proyecto de Grado	3.36.....
11. Precisión y Coherencia de Respuestas.....	3.36.....
12. Calidad de la Presentación del Trabajo	1,68.....

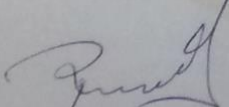
Obteniendo como nota final 8.4 en la sustentación del Proyecto de Grado.

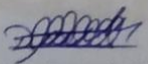
El tribunal considera pertinente que la estudiante cumpla las siguientes recomendaciones:

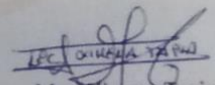
- Determinar el enfoque del problema a investigar
- Fundamentar el enfoque científico acorde al problema
- Citar bien las normas APA
- Fundamentar la metodología en base a la teoría a utilizar en el proyecto

Dado en la ciudad de Tulcán a los doce días del mes de marzo de dos mil catorce, firman los integrantes del Tribunal de Sustentación de Perfil de Tesis de la Escuela de Enfermería.

"EDUCACIÓN PARA EL DESARROLLO Y LA INTEGRACIÓN"


Msc. Ruth Salgado
PRESIDENTA DEL TRIBUNAL


Lic. Damaris Mora
SECRETARIA


Msc. Ximena Tapia
ASESOR DE TESIS



Anexo 16. ACTA DE SUSTENTACION DE PERFIL DE TESIS



UNIVERSIDAD POLITÉCNICA ESTATAL DEL CARCHI
Ley No. 2006-36 Publicada en el Segundo Suplemento del Registro Oficial No. 244 del 5 de abril del 2006

ACTA DE SUSTENTACIÓN DE PERFIL DE TESIS

No. 002-AS-EDE/2014

A los doce días del mes de marzo de 2014, siendo las 08h00, se instala el Tribunal de Sustentación del Perfil de Tesis conformado por: Msc. Ruth Salgado, PRESIDENTA; Lic. Damaris Mora, SECRETARIA; y Msc. Ximena Tapia ASESOR DEL PROYECTO “ESTRATEGIAS QUE PERMITEN MANEJAR EL NIVEL DE ESTRÉS LABORAL EN EL PERSONAL ASISTENCIAL RELACIONADO CON LA ATENCIÓN QUE SE PRESTA AL USUARIO EN EL HOSPITAL MARCO VINICIO IZA DE LA PROVINCIA DE SUCUMBÍOS EN EL PERIODO MARZO-AGOSTO 2014” en base a lo establecido en el Reglamento de Tesis de Grado y el Instructivo de sustentación de Proyecto de Grado, para receptor la sustentación de la estudiante GUERRERO MEJÍA NEIZAN MAYOLY del VII nivel “A” de la escuela de Enfermería.

Una vez constatado y en cumplimiento de los requisitos administrativos y académicos, la estudiante GUERRERO MEJÍA NEIZAN MAYOLY APRUEBA la sustentación con el promedio de las siguientes calificaciones:

- | | |
|---|-----------|
| 7. Exposición del Proyecto de Grado | 3.36..... |
| 8. Precisión y Coherencia de Respuestas..... | 3.36..... |
| 9. Calidad de la Presentación del Trabajo | 1,68..... |

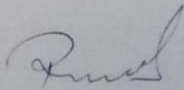
Obteniendo como nota final 8.4 en la sustentación del Proyecto de Grado.

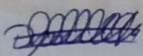
El tribunal considera pertinente que la estudiante cumpla las siguientes recomendaciones:

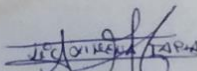
- Determinar el enfoque del problema a investigar
- Fundamentar el enfoque científico acorde al problema
- Citar bien las normas APA
- Fundamentar la metodología en base a la teoría a utilizar en el proyecto

Dado en la ciudad de Tulcán a los doce días del mes de marzo de dos mil catorce, firman los integrantes del Tribunal de Sustentación de Perfil de Tesis de la Escuela de Enfermería.

“EDUCACIÓN PARA EL DESARROLLO Y LA INTEGRACIÓN”


Msc. Ruth Salgado
PRESIDENTA DEL TRIBUNAL


Lic. Damaris Mora
SECRETARIA


Msc. Ximena Tapia
ASESOR DE TESIS

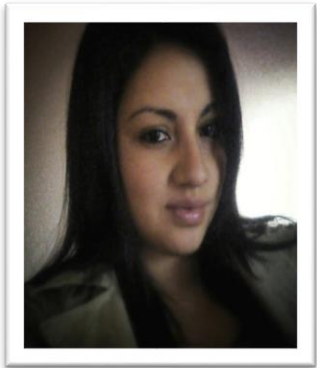


Av. Universitaria y Antisana Telfs: (06) 2224-079 / 2224-080 Fax ext.: 1313
www.upec.edu.ec e-mail: info@upec.edu.ec

UPEC

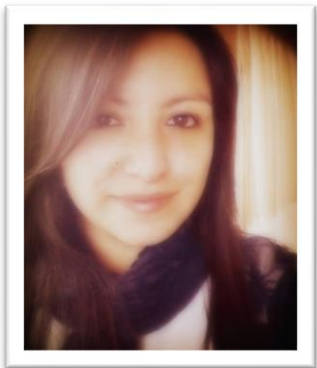
**Estrategias que permitan manejar el nivel de estrés laboral en el personal
asistencial relacionado con la atención que se presta al usuario en el Hospital
Marco Vinicio Iza de la Provincia de Sucumbíos en el periodo marzo-agosto 2014**

**Escuela de Enfermería (EDE)
Universidad Politécnica Estatal del Carchi (UPEC)
Nuevo Campus, Av. Universitaria y Antisana
Tulcán-Ecuador
maitto.18@gmail.com
lilitta.24@gmail.com**



NEIZAN MAYOLY GUERRERO MEJIA

Licenciada en enfermería por la Universidad Politécnica
Estatal del Carchi



RUTH LILIANA GUEVARA CADENA

Licenciada en enfermería por la Universidad Politécnica
Estatal del Carchi

Resumen

Quienes trabajan en salud enfrentan día a día situaciones estresantes, que resuelven según condiciones personales, ambientales y de trabajo en equipo. Considerando lo anterior este estudio se desarrolla dentro del paradigma crítico propositivo porque diagnóstica, analiza la situación actual del problema para proponer una solución y cumplir con el aspecto propositivo que va más allá del diagnóstico y el análisis, también pretende utilizar un tipo de estudio descriptivo luego procuramos dar explicación a las diferentes estrategias que se podrían implementar para reducir el nivel de estrés existente en el personal asistencial del Hospital Marco Vinicio Iza, dando a conocer las variables que se presentan y la relación que existe entre ellas.

Por lo anterior proponemos el diseño de estrategias para reducir y controlar el estrés laboral en este grupo de trabajo, en el que participaron 72 personas con diferentes cargos asistenciales, sexo y edad y un grupo focal representando a los usuarios, se utilizó un cuestionario tipo Likert para los dos grupos obteniendo como resultado que el 11% de la población encuestada presenta un nivel moderado de estrés percibido y un 9% con un nivel acentuado de estrés. En cuanto a los pacientes encontramos que en su mayoría estos perciben el estrés del personal que se refleja en la atención que reciben. Considerando lo anterior podemos afirmar que el grupo más vulnerable a esta problemática es el sector de Enfermería ya que son las personas que tienen más contacto con el paciente.

Palabras clave: *estrés, estresores, personal asistencial, pacientes, estrategias.*

Abstract

Those working in health face every day stressful situations as they solve personal, environmental and teamwork conditions. Considering the above, this study is developed within the critical paradigm because proactive diagnoses, analyzes the current situation of the problem and propose a solution to meet the purposeful aspect that goes beyond diagnosis and analysis, also intends to use a type of descriptive study then strive to give an explanation for the different strategies that could be implemented to reduce the existing level of stress in the caregiver's Hospital Marco Vinicio Iza, revealing variables are presented and the relationship between them.

Therefore we propose the design and control strategies to reduce workplace stress in the working group, in which 72 people with various medical positions, sex and age and a focus group representing users, involved a Likert-type questionnaire was used for the two groups resulting in 11% of the surveyed population had a moderate level of

perceived stress and 9% with an accented stress level. As patients we found that most of these perceived staff stress is reflected in the care they receive. Considering the above we can say that the most vulnerable group to this problem is the nursing sector as they are the people who have more contact with the patient.

Keywords: *stress, stressors, care staff, patients, strategies.*

Tukuys huk

Kay mashkangapik charin huk rraya alli kawsangapak illitakunamu jawa rayamanta ama unguy japingabu.

Pi llankan kaysapi allichin puncha puncha illi pachakuna uma nani kun, sllichin nin huk nishkakuna, urkumanta y llankaymanta illikanchaun.

Kutishuk yuyaykunata rikush kay yachay rurraran shugshin ukumanta na alli nishka na allichish imashina rikun, alli yuyan kunun pachamanta llaki kay ningabu huk alli yuyay y rurragabu kuyla yuyaykuna kay ashka mi rin alli rikush y alli yuyash, chinalady yuyan y maukanagan huk shina yachangabu rikish y ningabu chaymanta alli rurrar y kungabu alli nisshkakuna kutishukkuna rurrangapak ama jaykullun jatunmanda uma nani karikuna charishkamanta wasy samana Marco Vinicio Iza, kaymanta rigshishkamanta ashka yuyaykuna imashina rikuchin alli apana kay tian paypura kuna.

Kaymanta rikush alli ninchi alli rurrangabu ukumu churangabu uma nani uku llankanabu kay ashka karikuna llankangabu, y maypi tiara 7 karikuna kutishuk llankaykuna rukukuna, kary warmy y wata ashkakuna rikuchin kary randidakunaku, maykaran huk tapunakuna Likert ishkikuna charishkamanta tukuchishkamanta gan 11% karikuna kawsan tapunakuran rikuchiran jatun kuna pambapi uma nani katishkamanta 9% jatun manda uma nani tiariran nin. Kaymanta kary unguy tariran kay ashka kuna kay karin uma nani kari llankana kay imashina rikuchin y mañin. Alli yuyayshkamanta alli ninchi ashka karikuna jatun nani kuna charin ukupi Enfermería kaykuna agn ashka karikuna charin ashka llakin karu unguykuna.

1. Introducción

El estrés es la respuesta automática y natural de nuestro cuerpo ante las situaciones que nos resultan amenazadoras o desafiantes. En general tendemos a creer que el estrés es consecuencia de circunstancias externas a nosotros, cuando en realidad entendemos que es un proceso de interacción entre los eventos del entorno y las respuestas cognitivas,

emocionales y físicas. Se ha convertido en un fenómeno relevante y reconocido socialmente, siendo vinculado, con frecuencia, al trabajo y a la actividad laboral.

En el medio laboral los trabajadores están expuestos a una variedad de factores que provocan estrés, lo cual puede traer como consecuencia alteraciones en su salud física o mental y cambios en el comportamiento; y si se suma a ello algunas situaciones fuera del área de trabajo la situación del trabajador puede agravarse.

La presente investigación muestra la existencia de un nivel de estrés moderado en el personal asistencial del Hospital Marco Vinicio Iza, y en el cual las consecuencias de este problema son percibidas por los usuarios, y que además esta problemática se relaciona con la calidad de atención.

Pretendemos brindar información sobre el estrés y sus consecuencias, señalar algunos factores desencadenantes y de la misma manera puntar algunas estrategias para afrontar de manera correcta el problema y evitar así efectos negativos en la persona.

2. Materiales y Métodos

La presente investigación está encaminada a buscar alternativas de solución con miras a prevenir, corregir y manejar el estrés laboral, proteger la salud integral de los y (las) trabajadores y así lograr eficiencia, eficacia y efectividad obteniendo resultados cualitativos y cuantitativos; tiene intereses sociales ya que involucra a los usuarios en la calidad de atención; personales, es de conveniencia para las personas que son objeto de estudio e institucionales porque podría servir a otras hospitales que pueden tener este problema. Además busca una solución mediante estrategias que permitan reducir el nivel de estrés laboral. Todo esto se desarrolló dentro del paradigma crítico propositivo porque diagnóstica, analiza la situación actual del problema existente y cumplir con el aspecto propositivo que va más allá del diagnóstico y el análisis, así como también es de tipo descriptivo ya que procuramos dar explicación a las diferentes estrategias que se podrían implementar para reducir el nivel de estrés existente en el personal asistencial del Hospital Marco Vinicio Iza, dando a conocer las variables que se presentan y la relación que existe entre ellas.

El estrés laboral se ha convertido en un problema que afecta a las personas que laboran en las diferentes empresas, es un problema que afecta directamente la salud integral del ser humano en su parte física, mental y emocional, lo anterior incide en un normal desempeño laboral y por ende debilita el funcionamiento de dichas instituciones. Esto se realizó en el Hospital Provincial Marco Vinicio Iza teniendo en cuenta que nuestra población era el personal que labora en dicha institución, nuestra muestra se la toma partiendo de que la investigación está encaminada al personal asistencial en número de

170 que oscilan entre los 20 años y mayores de 50 años, como médicos enfermeras (os) y auxiliares de enfermería; los mismos que están distribuidos en las diferentes áreas con las que cuenta el Hospital como Urgencias, Quirófano, Ginecología y Cirugía, Consulta Externa, Neonatología y Medicina Interna con Pediatría y Traumatología. Es así que participaron 70 personas tomando como fórmula de cálculo de muestra, lo cual respondieron de forma voluntaria todos y cada uno de los ítems propuestos según su criterio.

Para la exposición de resultados, se aplicó un cuestionario de auto-informe, cada ítem es fácil de entender y las alternativas de respuesta son simples de razonar. Las preguntas son de carácter general y relativamente libre de contenido específico para cualquier subgrupo de población (Cohen, Kamarck, y Mermelstein, 1983). se puede aplicar a cualquier grupo de personas siempre y cuando estén relacionadas con factores estresantes, independientemente de la causa o el lugar en el que se encuentre, instituciones educativas o laborales, o incluso en la casa, nuestra población en este orden de ideas es un grupo asistencial, el cual se involucra con personas que interactúan a diario con ellas.

Su codificación: La escala consta de 14 ítems recoge la información dada por el sujeto en cuanto a la frecuencia de la percepción global del sujeto, ante dificultades de la vida diaria, situaciones conflictivas o fuera de control. A nivel de registro cognitivo se toma en cuenta la frecuencia de los pensamientos positivos y negativos y a la preocupación frente a situaciones estresantes o de conflicto, así como a la percepción del manejo o control de dificultades, y a nivel emocional se toma en cuenta la frecuencia del registro de sensaciones de seguridad y confianza, a las emociones de miedo, angustia o lloro; todos estos registros evaluados durante el último mes. A este cuestionario se aumentó dos preguntas más que ayudaban a sumar el nivel de estrés frente a la atención que presentaba ante su paciente, de esta manera permitía identificar la percepción que tiene de sí mismo y por la de sus compañeros a partir de un instrumento de fiabilidad de alfa de Cronbach que lanzó un resultado de 0.85.

3. Resultados y discusión

Después de haber analizado los resultados arrojados de las encuestas hechas a la población objeto de nuestra investigación analizamos la existencia de un nivel de estrés moderado a estrés marcado según la escala de estrés percibido. El nivel de estrés percibido en la muestra presenta una media de 27.31 puntos, que equivale a la existencia de estrés en la población encuestada. Pese a esto basta con argumentar que en cada

pregunta los resultados obtenidos tienden a la existencia de estrés, dependiendo de lo que la escala calificaba, como los pensamientos positivos y negativos y a la preocupación frente a situaciones estresantes o de conflicto, así como a la percepción del manejo o control de dificultades, y a nivel emocional se toma en cuenta la frecuencia del registro de sensaciones de seguridad y confianza, a las emociones de miedo, angustia o lloro; todos estos registros evaluados durante el último mes.

En el nivel de estrés moderado o significativo generalmente se presenta alteraciones del sueño, dificultad para concentrarse en el trabajo, problemas en las relaciones interpersonales con el equipo de trabajo, aumento de consumo de alcohol, café y cigarrillos

Existe un porcentaje considerable de profesionales que tienen un nivel de estrés significativo, que se puede evidenciar en la falta de organización en sus labores diarias, cansancio, carga laboral excesiva, conductas evasivas, y es así que este problema merece la atención de las autoridades de la Institución ya que las principales manifestaciones son a nivel cognitivo y emocional más que físicas, constituyendo un factor importante por las implicancias en la calidad de atención a los pacientes, pues podrían existir sentimientos de endurecimiento emocional hacia su trabajo y el paciente, lo que puede influir negativamente en el contacto directo con el usuario y repercutir en su equilibrio biopsicosocial, así como las relaciones interpersonales con el equipo de salud afectando su desempeño laboral y de nuevo repercutir en el cuidado del paciente.

Por otra parte si analizamos la encuesta aplicada al focus group, (grupo de pacientes representantes de los mismos), podemos darnos cuenta que el estrés percibido en el personal asistencial del Hospital Marco Vinicio Iza, si tiene efectos negativos sobre la atención que prestan, ya que la mayoría de los pacientes encuestados concuerdan en la regular atención recibida cuando algo inesperado ocurre en el lugar de trabajo.

Si analizamos los resultados por cargo, podemos considerar que el personal de Enfermería, tanto Profesionales como Auxiliares manejan un nivel de estrés superior al del personal Médico, pudiendo señalar que uno de los estresores laborales es el contacto directo con el paciente, ya que el personal de Enfermería es el que se mantiene en continua comunicación con él y su familia, participando activamente no solo en el proceso de su enfermedad, sino también en el de perdida y duelo.

El estrés percibido en la población objeto, puede afectar variables tan diversas de la persona como el estado emocional, la salud física o las relaciones interpersonales, altos niveles de estresores laborales predicen reacciones negativas de estrés, las mismas que

son percibidas por los usuarios que asisten a esta casa de salud y que influyen de una manera significativa en la atención que se debe prestar.

4. Gráficos y Tablas

Tabla N°1
Afectados por algo que ha ocurrido inesperadamente relacionado con la atención prestan

		NUNCA	CASI NUNCA	DE VEZ EN CUANDO	A MENUDO	MUY A MENUDO
CARGO	MEDICO	23,8%	19,0%	38,1%	9,5%	9,5%
	ENFERMERO	25,8%	12,9%	32,3%	29,0%	,0%
	AUXILIAR	38,9%	11,1%	16,7%	33,3%	,0%
	Total	28,6%	14,3%	30,0%	24,3%	2,9%

Fuente: Encuestas

Elaborado por: Autoras

De acuerdo a las 70 personas que fueron encuestadas se observa que los hechos inesperados externos relacionados a la atención que prestan afectan de vez en cuando al personal médico y de enfermería en un 38% y 32% respectivamente, sin embargo a menudo el 33% del personal auxiliar se ve afectado por estos hechos es decir que a más contacto con el personal los factores externos influyen más en la atención que brindan en cuidado directo.

Tabla N° 2
Frecuencia en la que se han sentido nerviosos o estresados a causa de su trabajo

CARGO	NUNCA	CASI NUNCA	DE VEZ EN CUANDO	A MENUDO	MUY A MENUDO
MEDICO	19,0%	9,5%	23,8%	38,1%	9,5%
ENFERMERO	9,7%	22,6%	35,5%	22,6%	9,7%
AUXILIAR	,0%	38,9%	33,3%	22,2%	5,6%
Total	10,0%	22,9%	31,4%	27,1%	8,6%

Fuente: Encuestas

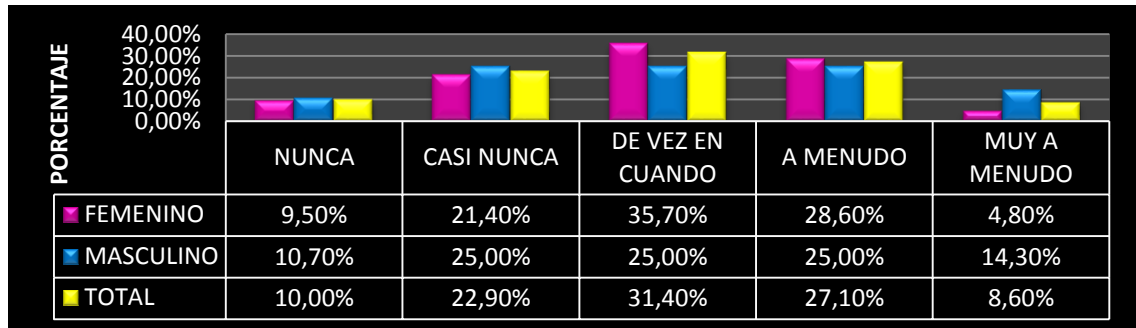
Elaborado por: Autoras

Dentro de los encuestados (70) y de acuerdo al cargo que ocupan se observa que de vez en cuando tanto los enfermeros con un 35,5% como auxiliares de enfermería con

33,3% se estresan o se ponen nerviosos a causa de su trabajo, ya que las responsabilidades delegadas por su medio se distribuyen de acuerdo al número de pacientes y complicación que estos presenten sin embargo a causa de su trabajo muy a menudo en un 38,1% los médicos son los q más se estresan a causa de su trabajo, pero hay que tener en cuenta que a mayor responsabilidad, mayor presión para realizar las actividades con mejor atención.

Grafico N°1

Frecuencia en la que se han sentido nerviosos o estresados a causa de su trabajo



Fuente: Encuestas

Elaborado por: Autoras

Desde el punto de vista femenino o masculino observamos que de vez en cuando en el 35,7% en mayor proporción son mujeres, pero se resalta que en intervalos relativamente iguales con 28,6% y 25% se ven estresados tanto mujeres como hombres respectivamente. Considerando las responsabilidades que se determinan según el cargo que ocupan en un 14,3% muy a menudo se ven estresados los hombres más que las mujeres en un 4,80%. Es preciso identificar que a mayor responsabilidad mayor presión para ejecutar las actividades y cumplir las responsabilidades delegadas.

Tabla N° 3

Frecuencia con la que han sentido que no podía afrontar todas las cosas que tenía que hacer en su trabajo

CARGO	NUNCA	CASI NUNCA	DE VEZ EN CUANDO	A MENUDO	MUY A MENUDO
MEDICO	14,3%	33,3%	19,0%	23,8%	9,5%
ENFERMERO	6,5%	19,4%	41,9%	22,6%	9,7%
AUXILIAR	22,2%	27,8%	22,2%	22,2%	5,6%
Total	12,9%	25,7%	30,0%	22,9%	8,6%

Fuente: Encuestas

Elaborado por: Autoras

La sensación de no dar abasto, de tener mucha responsabilidad, la falta de tiempo, los plazos, el control y la supervisión constante de superiores como las presiones que pueden producirse en el entorno laboral pueden llegar a minar la moral y la salud de una persona. La necesidad de poner límites y sobrellevar esas situaciones se convierte en un método personal de afrontar cada situación, el contacto y cuidado directo en pacientes diarios hace que el personal auxiliar de enfermería en un 22,2% nunca hayan sentido esta sensación, sin embargo, en un 33,3% los médicos casi nunca han sentido esta impresión pese al número de pacientes y contextos que se presentan a diario, la diferencia se evidencia en que de vez en cuando el personal de enfermería en un 41,9% vive esta realidad no por el desconocimiento de los procedimientos sino por las situaciones y el número de pacientes a cargo.

Tabla N° 4

Frecuencia con la que han sentido que tenían todo bajo control en su trabajo

CARGO	NUNCA	CASI NUNCA	DE VEZ EN CUANDO	A MENUDO	MUY A MENUDO
MEDICO	28,6%	38,1%	33,3%	,0%	,0%
ENFERMERO	19,4%	35,5%	29,0%	16,1%	,0%
AUXILIAR	38,9%	16,7%	33,3%	11,1%	,0%
Total	27,1%	31,4%	31,4%	10,0%	,0%

Fuente: Encuestas

Elaborado por: Autoras

La diferencia entre mantener bajo control y pensar que lo estaba haciendo es que por un lado se realiza la acción, en cambio en el otro simplemente es un pensamiento positivo para su trabajo, ahora bien, dentro de 38,9% el personal auxiliar de enfermería manifiesta no haberlo tenido en control en algún momento de su jornada ya sea por las múltiples tareas que debe realizar, sin embargo 38,1% de médicos casi nunca han sentido mantener todo bajo control ya sea por la demanda de pacientes, y el 33,3% de personal de enfermería de vez en cuando lo ha percibido, esto evidencia que pese al sin número de responsabilidades, el pensar y el hacer deben ir por la misma dirección para llegar a un objetivo laboral planteado y que no afecte en si la atención que se presta al usuario a diario.

Tabla N°5

Frecuencia con la que han estado enfadados porque las cosas que han ocurrido en su trabajo estaban fuera de control

CARGO	NUNCA	CASI NUNCA	DE VEZ EN CUANDO	A MENUDO	MUY A MENUDO
MEDICO	19,0%	28,6%	23,8%	23,8%	4,8%
ENFERMERO	3,2%	35,5%	19,4%	29,0%	12,9%
AUXILIAR	11,1%	16,7%	33,3%	33,3%	5,6%
Total	10,0%	28,6%	24,3%	28,6%	8,6%

Fuente: Encuestas

Elaborado por: Autoras

Muchas jornadas de trabajo son realmente estresantes cuando hay limitantes para dar una buena atención, tomando en cuenta el 33,3% del personal auxiliar de enfermería que permanece más tiempo con los pacientes son los que pueden enojarse en momentos de descontrol, a diferencia del 23,8% que relaciona a los médicos quienes lo hacen de vez en cuando y el 35,5% en el personal de enfermería que casi nunca lo ha hecho. Todo esto puede ser debido al desajuste entre las demandas del entorno y los recursos de los trabajadores para afrontarlas, es decir a la falta de ajuste entre las habilidades y capacidades de trabajador y las exigencias y demandas del trabajo a desempeñar.

Tabla N° 6

Frecuencia con la que han sentido que las dificultades se acumulan tanto que no pueden superarlas

CARGO	NUNCA	CASI NUNCA	DE VEZ EN CUANDO	A MENUDO	MUY A MENUDO
MEDICO	42,9%	19,0%	23,8%	9,5%	4,8%
ENFERMERO	9,7%	32,3%	29,0%	22,6%	6,5%
AUXILIAR	16,7%	33,3%	27,8%	22,2%	,0%
Total	21,4%	28,6%	27,1%	18,6%	4,3%

Fuente: Encuestas

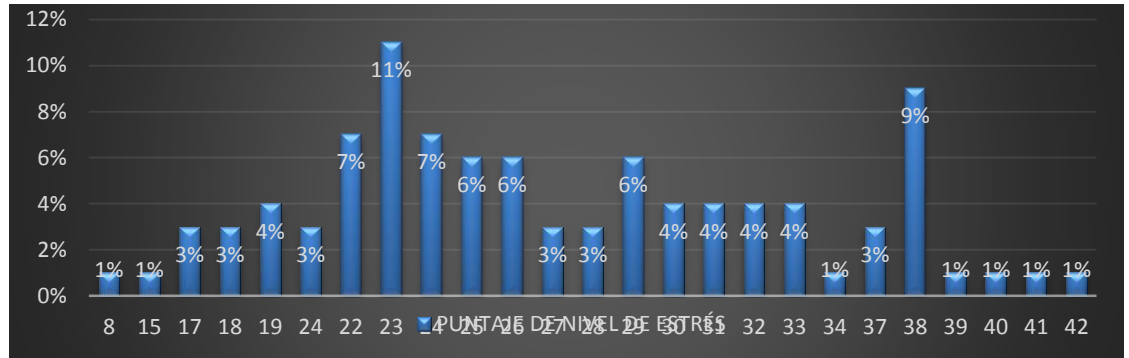
Elaborado por: Autoras

El personal de salud está comprometido a resolver cualquier eventualidad sea la sea con el fin de prevalecer la vida de alguien, depende de los factores físicos, materiales y humanos para llevarlos a cabo, muchas situaciones por más difíciles que se presenten deben ser superadas a tiempo, en la tabla anterior se evidencia que el personal médico no ha percibido esta acción, caso contrario ocurre con el personal de enfermería que lo ha

manifestado en un 29%, si bien es cierto las eventualidades que se manifiesten pueden ser superadas con criterio, disponibilidad y tiempo.

Grafico N° 2

Nivel de estrés en el personal asistencial del Hospital Provincial Marco Vinicio Iza



Fuente: Encuestas

Elaborado por: Autoras

Una vez realizada la interpretación de cada respuesta, se puede obtener que el 11% de los encuestados perciban un estrés moderado, es decir que empieza a notar que lo agobia un poco el trabajo, las relaciones personales o las tareas de casa, le falta tiempo y las cosas pendientes se acumulan, en cambio un 9% de los encuestados que determinan un nivel de estrés marcado, es decir que las consecuencias psicológicas del estrés lo llevarán a problemas de salud más serios. Podemos ver que alrededor del 71% de las personas encuestadas están marcando niveles de estrés de moderado a marcado

5. Plan de Intervención

Polanyi (1980) sostiene que “Al olvidar que el trabajo es sinónimo de hombre, el mercado lo suma al juego de la oferta y la demanda tratándolo como una simple mercancía” y es por esta razón que se genera el estrés.

El estrés puede ser un desafío para cualquiera, pero puede ser doblemente difícil para los trabajadores de salud ya que ellos están en contacto directo con las personas.

Para responder a este tema tomamos como referencia dos importantes abordajes como son las pausas activas y el afrontamiento conductual, temas que están contenidos en la

Guía de “Afrontamiento del Estrés” encaminada principalmente al personal de salud que labora en el Hospital Marco Vinicio Iza de la ciudad de Lago agrio.

Ya que el personal asistencial de salud, no cuenta con una orientación pedagógica, técnica y científica que les permita manejar los niveles de estrés laboral, mejorar la calidad de atención y optimizar el servicio de salud, notamos la necesidad de establecer algunas técnicas útiles en el afrontamiento de esta problemática que cada día toma más auge convirtiéndose en una bomba de tiempo para las personas que lo padecen.

La guía contiene temas como ¿Qué es el estrés? Y cómo afrontarlo o tratar reducir sus niveles, con la práctica diaria de algunas estrategias físicas y conductuales, útiles en el diario laboral del personal de salud.

Ponemos en conocimiento y en consideración a las autoridades del Hospital, así como a cada líder de los servicios esta guía, que será de gran utilidad en el personal, ayudando a reducir los niveles de estrés y contribuyendo a una mejor atención al paciente.

6. Conclusiones y Recomendaciones

- Desde nuestro punto de vista, es relevante tomar en consideración y profundizar en el estudio sobre el estrés, ya que este es un tema que cada día adquiere mayor interés, debido a los múltiples factores de tensión a los cuales están expuestas las personas, a su frecuente aparición, a la fuerte intensidad con que se presentan y a los efectos nocivos que produce en el organismo.
- Es evidente que el manejo del trabajador expuesto a los factores generadores de estrés, debería frecuentemente realizarse de manera integral, identificando con la mayor precisión posible los factores causales del caso, buscando actuar sobre ellos, para eliminarlos o por lo menos abatirlos al máximo, pues de otra manera la intervención y el trabajo del personal asistencial estará restringido y afectaría de una manera más fuerte al paciente o usuario.
- Al no contar con un protocolo de identificación de estrés laboral en el personal de salud, este estudio representa una mirada inicial y muestra una herramienta útil para recoger datos que permitan delinear estrategias para la prevención y reconocimiento temprano del estrés laboral, entregando datos importantes a las personas en estudio y al establecimiento.
- Considerando que el Hospital Provincial Marco Vinicio Iza, es un establecimiento docente-asistencial, los hallazgos permitirían que estos profesionales conozcan, o bien, tomen conciencia de ciertos aspectos y dimensiones del trabajo, el bienestar laboral y de la persona. El abordaje del área

representa utilidad en cuanto a educación profesional, como en la creación de un manual que permita conocer los riesgos del estrés y la forma de evitarlos

- Que la institución dirija sus esfuerzos hacia el mejoramiento de las condiciones laborales para disminuir los factores de riesgo de la salud del personal.
- Analizar la información de la evaluación psicológica del personal asistencial de la Institución, para identificar factores de vulnerabilidad que contribuyan a la aparición del estrés.
- A partir de esta investigación se realicen futuras indagaciones, se identifiquen otros factores que influyan en el estrés laboral y se encuentren nuevas soluciones mejorando así el ambiente y satisfacción laboral y la calidad de la atención

7. Referencias Bibliográficas

- Alluisi, E. A., & Fleishman, E. A. (1982). Human performance and productivity. Vol.3, Stress and performance effectiveness. Hillsdale, N.J.: Lawrence Erlbaum.
- Dra. Aracely Vélez (2009) Planificación Estratégica. Versión no publicada. Hospital Dr. Marco Vinicio Iza Nueva Loja
- Dra. Aracely Vélez (2010). Maestría en Gerencia en Salud para el Desarrollo Local/UTPL. Propuesta de Mejoramiento de la Atención. Servicio de Laboratorio Clínico- Hospital Dr. Marco Vinicio Iza. Nueva Loja
- Antón, A. (2002). Estrés en la enfermería [Recurso electrónico]: método de relajación. Madrid: Diaz de Santos.
- Dr. Antonio Cano. La Naturaleza del Estrés. Recuperado el 25-04-14. http://pendientedemigracion.ucm.es/info/seas/estres_lab/el_estres.htm
- Hans Selye. Estrés laboral. Recuperado el 25-02-14. http://www.caballano.com/estres_laboral.htm
- Expreso Ecuador, septiembre 2012. En Ecuador, el 10% de la población tiene estrés. Recuperado en 02-04-2014. http://expreso.ec/expreso/plantillas/nota_print.aspx?idArt=3645226&tipo=2
- Revista salud.es. recuperado el 05/04/14 www.salud.es.html.

