

1 INTRODUCCIÓN

La sociedad actualmente se desarrolla de una manera muy desenfrenada y acelerada, los niveles de exigencia y de desempeño que se presentan en el entorno laboral hacen que el estilo de vida de las personas sea cada vez más estresante, así como son también lidiar con los problemas de índole social y emocional. El trabajo puede constituir un objetivo y dar sentido a la vida, puede ofrecernos identidad, autoestima, apoyo social y recompensas materiales. Todo esto puede suceder si las exigencias laborales son óptimas (y no máximas), si a los trabajadores se les permite ejercer un grado razonable de autonomía y si el “clima” de trabajo es amable y favorable. De ser así, el trabajo llega a ser uno de los factores favorecedores de la salud más importantes de nuestra vida, por el contrario, si las condiciones de trabajo presentan los atributos opuestos, la persona en cuestión percibe la situación como amenazante y piensa que no dispone de habilidades o conductas para hacerle frente, pueden al menos, a largo plazo producir enfermedad, acelerar su curso o desencadenar sus síntomas.

La investigación es de tipo cualitativa, por el lugar de campo, por los objetivos aplicados, los métodos a emplearse fueron el inductivo-deductivo; analítico-sintético; hipotético-deductivo; ya que fue fundamental conocer las causas y consecuencias que produce el estrés y como ello afecta al rendimiento laboral de los colaboradores de planta que trabajan en el Área Médica; para ello se aplicó técnicas e instrumentos de recolección de información empezando con el Test de

Maslach; encuestas de 12 preguntas y tres entrevistas dirigidas al Director Médico, Enfermeros (as), Jefe de Servicios de Diagnóstico; lo que permitió conocer que la incidencia del estrés está relacionada a tres factores como el agotamiento emocional con una puntuación de 41/54, despersonalización 21/30 y realización personal 21/48; y cuya suma total dio 83/ 132 que representa más del 50% de valor total lo que evidencia la presencia del estrés; se tomó como muestra a 90 empleados; distribuidos de la siguiente manera 44 médicos , 19 enfermeras y 27 auxiliares de enfermería.

Los resultados de las encuestas determinan que los siguientes aspectos les genera estrés el horario de trabajo en un 73% , un 59 % considera exigentes a las responsabilidades encomendadas; un 50% creen que reciben pocas demostraciones de consideración; el disgusto con sus compañeros de trabajo en un 62%; un 35 % dicen que el trabajo interfiere con su familia y vida social; un 53% problemas económicos; el 54% siente algún tipo de deterioro en su salud física; 64% se sienten deprimidos en sus labores; un 50% sufre de gastritis; un 94% se siente frecuentemente agotado, un 61% deja tareas a medio hacer; un 100% nunca ha recibido reconocimiento por el trabajo que realiza.

Por este motivo resultó muy interesante realizar este trabajo de investigación basado en el tema el estrés y su incidencia en el desempeño laboral del personal que trabaja en el Hospital del Instituto Ecuatoriano de Seguridad Social de la ciudad de Milagro, enfocándonos en determinar sus principales fuentes y variables

moderadoras, así como en los efectos que ocasiona a los individuos a nivel psicológico, fisiológico y conductual. La salud y el bienestar se ven influidos por el trabajo, positiva y negativamente.

Esta investigación tomó como campo de aplicación el Hospital del Instituto Ecuatoriano de Seguridad Social de la ciudad de Milagro, con el fin de identificar cuáles son las fuentes más comunes que ocasionan estrés en el personal del área médica y de enfermería; los síntomas que estos presentan, así como el efecto que tiene el estrés en el desempeño laboral de los mismos.

Además identificar las técnicas y programas para contrarrestar estos efectos, ya que los mismos podrían ocasionar bajo rendimiento, baja productividad, y baja efectividad.

2. TEMA DE INVESTIGACIÓN

El estrés y su incidencia en el desempeño laboral del personal de planta: médicos y de enfermería que trabaja en el hospital del Instituto Ecuatoriano de Seguridad Social de la ciudad de Milagro.

3. MARCO CONTEXTUAL DE LA INVESTIGACIÓN

3.1 Contexto Internacional.

En la Unión Europea, la depresión se ha convertido en una de las enfermedades más comunes y en Finlandia, más del 50% de los trabajadores sufre algún tipo de síntoma relacionado con el estrés laboral. En numerosos países la jubilación prematura por problemas mentales va en aumento y es el motivo más frecuente para otorgar pensiones por incapacidad. El estrés por el trabajo produce la mayoría de las bajas por ausentismo laboral en España, pero los expertos aseguran que cualquier trabajador está expuesto a sufrirlo debido a la mala organización del trabajo y la desmotivación, originando aproximadamente entre el 50% y el 60% del ausentismo laboral, el 30% de los españoles sufren estrés laboral, según el Ministerio de Trabajo, mientras que los sindicatos doblan este porcentaje hasta el 64% de los trabajadores. Todo ello, diariamente, supone a las empresas pérdidas de miles de millones de dólares, alrededor del 0,5% y 3,5% del PIB de un país, según la Organización Internacional del Trabajo (OIT), que analiza cómo el estrés en el trabajo ocasiona pérdidas a empresas y trabajadores.

Se estima que en EEUU están creciendo los niveles de estrés. De acuerdo a la American Psicológica Asociación el 60% del absentismo laboral se debe al estrés relacionado al trabajo, y su costo anual asciende a 57 billones de dólares. En América Latina, por ejemplo, actualmente el estrés laboral se reconoce como una de las grandes epidemias de la vida laboral moderna; debido a los cambios en cuanto a horarios de trabajos, asignación de nuevas responsabilidades y tareas, aumento de los procesos de control han ocasionado cambios significativos en la vida de (profesores, trabajadores sociales, médicos, enfermeros, policías) y todo tipo de profesional relacionado con el manejo de personas.

Resumiendo, el estrés es la respuesta fisiológica, psicológica y de comportamiento de un individuo que intenta adaptarse y ajustarse a presiones internas y externas. El estrés laboral aparece cuando se presenta un desajuste entre la persona, el puesto de trabajo y la propia organización.

3.2 Contexto Nacional

Existe un sinnúmero de investigaciones acerca de las afectaciones a la salud de los médicos ecuatorianos, que se pueden revisar en la biblioteca de la Universidad Católica de Quito; una de ellas referida al síndrome de desgaste profesional en médicos de atención intrahospitalaria y de atención de primer nivel, realizado en abril de 2010; concluye que “El 70% de los médicos que brinda atención Intrahospitalaria presenta un nivel de desgaste emocional alto o moderado (siendo de 45% y 25% respectivamente, el 43% de los médicos que atienden en instituciones de tercer nivel presentan despersonalización con respecto a sus pacientes; y, el 38,8% reportan niveles bajos de realización personal.

El 62% de los médicos que brindan atención primaria presentan un nivel de desgaste emocional alto o moderado (siendo de 30% y 32% respectivamente); el 38% de los médicos de este grupo presentan un nivel de despersonalización alto o moderado y el 82% de los mismos tiene un grado de realización personal bajo.

Los factores que presentan una importante relación con la presentación de dichos resultados fueron la jornada laboral mayor a 48 horas y el área de trabajo

del Médico (Clínica o Quirúrgica). Se encontró una fuerte asociación entre riesgo Cardiovascular y la edad.”. La muestra fue tomada en Quito, en los hospitales Enrique Garcés, Baca Ortiz, Centro y Subcentros de Salud de la Zona 3, como La Tola, área 4, Chimbacalle, No. 5 La Magdalena; No. 7 Eplicachima; No. 8 Cotocollao; No. 9 La Kennedy; No. 19 Guamaní y No. 20 Chillogallo; todos del Ministerio de Salud Pública.

En la ciudad de Milagro, se desconoce la magnitud de la población trabajadora que se encuentra expuesta a diferentes tipos de estrés laboral y las consecuencias que este produce ya que no se cuenta con información estadística, en nuestro hospital no se ha realizado ningún tipo de investigación al respecto.

La legislación vigente nacional con sus instrumentos jurídicos protege ampara y garantiza a los trabajadores de la salud. En el marco legal que fundamenta el presente estudio citamos a las siguientes leyes: Constitución Política de la República del Ecuador, Ley Orgánica del Servicio Público y su Reglamento, Código del Trabajo, Código de la Salud y Ley de la Seguridad Social, las cuales en sus respectivos artículos enuncian.

La Constitución Política de la República del Ecuador manifiesta en el:

Art. 32.-La salud es un derecho que garantiza el Estado, cuya realización se vincula al ejercicio de otros derechos, entre ellos el derecho al agua, la

alimentación, la educación, la cultura física, el trabajo, la seguridad social, los ambientes sanos y otros que sustentan el buen vivir.

El Estado garantizará este derecho mediante políticas económicas, sociales, culturales, educativas y ambientales; y el acceso permanente, oportuno y sin exclusión a programas, acciones y servicios de promoción y atención integral de salud, salud sexual y salud reproductiva. La prestación de los servicios de salud se regirá por los principios de equidad, universalidad, solidaridad, interculturalidad, calidad, eficiencia, eficacia, precaución y bioética, con enfoque de género y generacional.

Art. 33.-El trabajo es un derecho y un deber social, y un derecho económico, fuente de realización personal y base de la economía. El Estado garantizará 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 o aceptado.

Art. 358.-El sistema nacional de salud tendrá por finalidad el desarrollo, protección y recuperación de las capacidades y potencialidades para una vida saludable e integral, tanto individual como colectiva, y reconocerá la diversidad social y cultural. El sistema se guiará por los principios generales del sistema nacional de inclusión y equidad social, y por los de bioética, suficiencia e interculturalidad, con enfoque de género y generacional.

LOSEP Art. 2. Objetivo.-El servicio público y la carrera administrativa tienen por objetivo propender al desarrollo profesional, técnico y personal de las y los servidores públicos, para lograr el permanente mejoramiento eficiencia, eficacia, calidad, productividad del Estado y de sus instituciones, mediante la conformación, el funcionamiento y desarrollo de un sistema de gestión del talento humano sustentado en la igualdad de derechos, oportunidades y la no discriminación.

Reglamento Art. 228.- De la prestación de los servicios.- Las instituciones asegurarán a las y los servidores públicos el derecho a prestar sus servicios en un ambiente adecuado y propicio, que garantice su salud ocupacional, comprendida ésta como la protección y el mejoramiento de la salud física, mental, social y espiritual, para lo cual el Estado a través de las máximas autoridades de las instituciones estatales, desarrollando programas integrales.

Para este fin las instituciones contemplarán en sus respectivos presupuestos los recursos materiales y financieros necesarios. Por su parte las y los servidores públicos deben cumplir con las acciones de prevención y protección previstas y los programas que se establezcan.

Art. 229.- Del plan de salud ocupacional.- Las instituciones que se encuentran comprendidas en el ámbito de la LOSEP deberán implementar un plan de salud ocupacional integral que tendrá carácter esencialmente preventivo y de

conformación multidisciplinaria; este servicio estará integrado por los siguientes elementos:

- a) Medicina preventiva y del trabajo
- b) Higiene ocupacional
- c) Seguridad ocupacional
- d) Bienestar social

Las instituciones contempladas en el artículo 3 de la LOSEP, que cuenten con más de 50 servidores públicos u obreras u obreros, y en virtud de la disponibilidad presupuestaria, podrán implementar dispensarios médicos para brindar servicio de salud ocupacional a las y los servidores y obreras u obreros.

Art. 230.- Medicina preventiva y del trabajo.- El plan contemplará un programa de medicina preventiva y del trabajo, a través del cual se desarrollarán todas aquellas actividades tendientes a promover y mejorar la salud, tales como medicina preventiva, exámenes médicos periódicos, servicios médicos y de primeros auxilios, investigación y análisis de enfermedades determinando causas y para establecer medidas preventivas y elaboración de estadísticas médicas.

Art. 231. Higiene ocupacional.- El plan de salud ocupacional comprenderá un programa de higiene ocupacional tendiente a identificar, reconocer, evaluar y controlar los factores ambientales que se originen en los lugares de trabajo y que puedan afectar la salud de las y los servidores y obreras u obreros.

Art. 232.- Seguridad ocupacional y prevención de riesgos laborales.- Las instituciones que se encuentran en el ámbito de la LOSEP, deberán elaborar y ejecutar en forma obligatoria el Plan Integral de Seguridad Ocupacional y Prevención de Riesgos, que comprenderá las causas y control de riesgos en el trabajo, el desarrollo de programas de inducción y entrenamiento para prevención de accidentes, elaboración y estadísticas de accidentes de trabajo, análisis de causas de accidentes de trabajo e inspección y comprobación de buen funcionamiento de equipos, que será registrado en el Ministerio de Relaciones Laborales.

El Código de Trabajo cita en su respectivo artículo: Art. 47. De la jornada máxima.-La jornada máxima de trabajo será de ocho horas diarias, de manera que no exceda de cuarenta horas semanales, salvo disposición de la ley en contrario.

El tiempo máximo de trabajo efectivo en el subsuelo será de seis horas diarias y solamente por concepto de horas suplementarias, extraordinarias o recuperación, podrá prolongarse por una hora más, con la remuneración y los recargos correspondientes.

Art. 48. Jornada especial.- Las comisiones sectoriales y las comisiones de trabajo determinarán las industrias en que no sea permitido el trabajo durante la jornada completa, y fijarán el número de horas de labor. La jornada de trabajo para los adolescentes, no podrá exceder de seis horas diarias durante un período máximo de cinco días a la semana.

Art. 49. Jornada nocturna.- La jornada nocturna, entendiéndose por tal la que se realiza entre las 19H00 y las 06H00 del día siguiente, podrá tener la misma duración y dará derecho a igual remuneración que la diurna, aumentada en un veinticinco por ciento.

El Código de la salud en sus artículos menciona: Art. 1.- La salud es el completo estado de bienestar físico, mental y social, y no solo la ausencia de enfermedad o invalidez.

Art. 96.- El Estado fomentará y promoverá la salud individual y colectiva.

Art. 98.- Se propiciará la ejecución de programas sobre higiene de la nutrición, higiene mental, cultura física y recreación, higiene bucal, exámenes pre-concepciones, desarrollo de la comunidad, y para los diferentes grupos maternal, prenatal y postnatal, infantil, pre - escolar, escolares, adultos y la familia en su conjunto, coordinándose con programas de otros ministerios. El Estado promoverá la atención y rehabilitación social de los incapacitados de toda edad, de los niños huérfanos y de los niños y madres abandonados.

Ley de Seguridad Social menciona los siguientes artículos: Art. 367.-El sistema de seguridad social es público y universal, no podrá privatizarse y atenderá las necesidades contingentes de la población. La protección de las contingencias se hará efectiva a través del seguro universal obligatorio y de sus

regímenes especiales. El sistema se guiará por los principios del sistema nacional de inclusión y equidad social y por los de obligatoriedad, suficiencia, integración, solidaridad y subsidiaridad.

Art. 369.- El seguro universal obligatorio cubrirá las contingencias de enfermedad, maternidad, paternidad, riesgos de trabajo, cesantía, desempleo, vejez, invalidez, discapacidad, muerte y aquellas que defina la ley. Las prestaciones de salud de las contingencias de enfermedad y maternidad se brindarán a través de la red pública integral de salud.

El seguro universal obligatorio se extenderá a toda la población urbana y rural, con independencia de su situación laboral.

Las prestaciones para las personas que realizan trabajo doméstico no remunerado y tareas de cuidado se financiarán con aportes y contribuciones del Estado. La ley definirá el mecanismo correspondiente. La creación de nuevas prestaciones estará debidamente financiada.

3.3 Contexto Institucional

El Hospital del Instituto Ecuatoriano de Seguridad Social se encuentra ubicado en el cantón Milagro, provincia del Guayas. En 1.940 fue instalado un dispensario con un médico, en 1.966 contaba con 2 médicos, un odontólogo y 1

auxiliar de enfermería, en 1.968 se inaugura la clínica del seguro social, es decir 26 años después.

El 10 de mayo del 2004, año se procedió al traslado al moderno edificio en la ciudadela San Miguel. Esta institución cubre de atención médica a aproximadamente 60.000 afiliados que abarca no solamente a la ciudad de Milagro, sino todos sus alrededores como son: Bucay, Naranjito, Marcelino Maridueña, Ingenio San Carlos, Mariscal Sucre, Los Monos, Virgen de Fátima (Km. 26), Naranjal.

En la actualidad siendo nivel 2 de atención médica que involucra a un Hospital Provincial por las características de su complejidad recibe pacientes de las provincias cercanas como: Cañar, Los Ríos, El Oro y de la Sierra Central. Los beneficiarios de esta institución son los usuarios que tienen seguro individual y familiar, hijos menores de 18 años, jubilados, seguro social campesino, montepío, voluntario, riesgo laboral.

SERVICIOS DEL HOSPITAL DEL IESS DE MILAGRO

Cuadro N° 1

ÁREA MEDICA	AUXILIAR DE DIAGNOSTICO Y TRATAMIENTO	ÁREA ADMINISTRATIVA	SERVICIO DE COLABORACIÓN MEDICA
Unidad Materno Infantil	Laboratorio Clínico	Dirección Ejecutiva	Enfermería
Unidad de Gastroenterología	Laboratorio de Anatomía Patológica	Dirección Técnica	Servicio Social
Medicina Interna	Medicina Física y Rehabilitación	Dirección Financiera	Farmacia
Otorrinolaringología	Terapia Respiratoria	Jefatura de Enfermería	Educación para la Salud
Clínica de Oftalmología		Contabilidad	Admisión y Estadística
Cardiología		Tesorería	
Neurología		Servicios Generales	
Neumología		Servicios informáticos	
Traumatología			
Urología			
Psiquiatría			
Dermatología			
Cirugía			
Hospitalización			
Emergencia			

Fuente. Hospital IESS Milagro Elaborado por Lic. F Guamán y Lic. G Campoverde

Este cuadro fue elaborado en base a la distribución de las áreas según la Resolución dispuesta por el Consejo Directivo.

ORGANIGRAMA HOSPITAL IESS MILAGRO DR. FEDERICO BOLAÑOS MOREIRA

4. SITUACIÓN PROBLEMÁTICA.

El mundo actual implica una época de grandes cambios, con ritmos de vida enormemente acelerado, mayor demanda de competencia y especialización.

De acuerdo con un estudio publicado por la revista Health, los trabajadores de tiempo completo son más propensos a presentar un episodio mayor cuando se dedican a actividades como los que dan cuidado de adultos mayores o discapacitados.

Los proveedores de atención personal en salud encabezan la lista, con casi el 11%. La falta de retribución, valoración, estímulos positivos y de agradecimiento por parte de las personas que cuidan, hacen de esta labor más propensa a ser deprimente.

Hoy en día podemos observar que el estrés es uno de los grandes problemas que se presentan en la sociedad como en las empresas y cada vez con más frecuencia, y es considerado uno de los riesgos laborales más importantes, junto a los riesgos biológicos a los que se enfrenta día a día el personal de salud, en nuestro medio.

Esto sumado a los cambios drásticos en cuanto al aumento de horas laborables para el personal de la salud, el aumento de tareas y de los sistemas de control, la inestabilidad laboral, son factores o estresores que sin lugar a duda influyen

directamente a los empleados y trabajadores de la entidad repercutiendo en el nivel de desempeño en sus labores.

El impacto del estrés laboral puede incidir en cualquier tipo de ocupación, lamentablemente los profesionales de la salud, en particular los médicos, no escapan a este hecho ya que comúnmente están sometidos a múltiples factores de tensión, que por su frecuencia de aparición, y la fuerte intensidad con que se presentan les genera los efectos nocivos tanto en la esfera física como mental y en consecuencia, se traducen en riesgos hacia éste, todavía no bien comprendidos y estimados.

Cuando estos factores se acumulan y superan la tolerancia del organismo surge el estrés excesivo y nocivo que se manifiesta en: deterioro psíquico - emocional como angustia, depresión, ansiedad y enfermedades físicas entre las que destacamos gastritis, úlcera gastro-duodenal, arritmias y la elevación de la presión sanguínea.

Por otro lado los factores profesionales se vinculan por un lado al perfil del tipo de trabajo, que se caracteriza por alta responsabilidad en cuanto a la seguridad del paciente, vigilancia sostenida, manejo de pacientes críticos, manejo de pacientes complejos, decisiones de emergencias, enfrentamiento con la muerte en definitiva en estas situaciones se "transforman emociones naturales en emociones estresantes.

Se tiene en cuenta que estos estresores a los que se enfrentan en la jornada laboral, provocan una respuesta de estrés que conlleva a una reacción defensiva, de todo el organismo y con el tiempo a exponerse a condiciones adversas que pueden progresar a enfermedades, entre ellas afectar la presión sanguínea.

Se espera que esta investigación permita conocer algo más de la realidad a la que se expone el personal sanitario lo que redundará en la calidad del servicio, en el beneficio de los pacientes, así como reflexiones a estudios posteriores.

Por lo antes expuesto, se planteó el siguiente problema:

El estrés y su incidencia en el desempeño laboral del personal de planta del área médica y de enfermería que trabajan en el Hospital del Instituto Ecuatoriano de Seguridad Social de la ciudad de Milagro.

Esta investigación se realizó en el mismo hospital, pretendió demostrar que si bien la oportunidad de trabajar con personas es una característica intrínseca positiva del trabajo, no es menos cierto que mantener una relación clínica directa con los pacientes es un factor ocupacional significativo que puede provocar consecuencias como el estrés.

Se aplicaran estrategias, técnicas, para reducir el estrés que permitan mejorar el desempeño laboral, y poder brindar un servicio con calidad y eficacia, el que redundará en la satisfacción tanto de los usuarios externos como de los internos.

5 PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA

5.1 Problema General

¿Cómo incide el estrés en el desempeño laboral del personal de planta: médicos y de enfermería que trabaja en el Hospital del Instituto Ecuatoriano de Seguridad Social de la Ciudad de Milagro?

5.2 Problemas Derivados:

¿De qué manera afecta el incremento de las horas de trabajo en el desempeño laboral de los médicos y personal de enfermería del Hospital del IESS de la ciudad de Milagro?

¿Qué relación existe entre las diferentes formas de control y el estrés laboral de los médicos y personal de enfermería del Hospital del IESS de la ciudad de Milagro?

¿Cómo afecta la masiva afluencia de pacientes en el estrés laboral de los médicos y personal de enfermería del Hospital del IESS de la ciudad de Milagro?

¿De qué manera afectan los problemas familiares en el desempeño laboral de los médicos y personal de enfermería del Hospital del IESS de la ciudad de Milagro?

6. DELIMITACIÓN DE LA INVESTIGACIÓN

El presente trabajo de investigación se lo realizó en el Hospital del Instituto Ecuatoriano de Seguridad Social de la ciudad de Milagro durante el periodo de clases asignado a la maestría, y consiste en determinar el estrés y su incidencia en el desempeño laboral del personal de planta médicos y de enfermería.

Las investigadoras se apoyaron en una investigación de campo, en el escenario natural donde el fenómeno se presenta y los mismos se obtendrán de fuentes primarias, además se aplicaron técnicas de recolección y análisis de datos:

Área de investigación: Instituto Ecuatoriano de Seguridad Social.

Nombre del Hospital: Hospital del IESS de Milagro.

Cobertura: Personal del área médica: médicos y enfermeros.

Campo de interés: Directivos, jefes de los diferentes departamentos y empleados.

Zona: Urbana

Ubicación: Cantón Milagro.

Población: 359 empleados.

MATRIZ 1

Elaborado por Lic. F Guamán y Lic. G Campoverde

PROBLEMA GENERAL	OBJETIVO GENERAL	HIPOTESIS GENERAL
<p>¿Cómo incide el estrés en el desempeño laboral del personal de planta: médicos y de enfermería que trabaja en el Hospital del Instituto Ecuatoriano de Seguridad Social de la Ciudad de Milagro?</p>	<p>Establecer en qué medida el estrés influye en el desempeño laboral del personal de planta; médico y de enfermería que trabaja en el Hospital del Instituto Ecuatoriano de Seguridad Social de la ciudad de Milagro, mediante la gestión de estrategias anti-stress para la mejora de la calidad de vida de sus colaboradores y del servicio al usuario.</p>	<p>El estrés incide en el desempeño laboral del personal de planta: médicos y de enfermería que trabaja en el Hospital del Instituto Ecuatoriano de Seguridad Social de la ciudad de Milagro.</p>
PROBLEMAS DERIVADOS	OBJETIVOS ESPECIFICOS	HIPOTESIS PARTICULARES
<p>¿De qué manera afecta el incremento de las horas de trabajo en el desempeño laboral de los médicos y personal de enfermería del Hospital del IESS de la ciudad de Milagro?</p> <p>¿Qué relación existe entre las diferentes formas de control y el estrés laboral de los médicos y personal de enfermería del Hospital del IESS de la ciudad de Milagro?</p> <p>¿Cómo afecta la masiva afluencia de pacientes en el estrés laboral de los médicos y personal de enfermería del Hospital del IESS de la ciudad de Milagro?</p> <p>¿De qué manera afectan los problemas familiares en el desempeño laboral de los</p>	<p>Determinar de qué manera afecta el incremento de las horas de trabajo en el desempeño laboral de los médicos y personal de enfermería del Hospital del IESS de la ciudad de Milagro.</p> <p>Establecer la relación que existe entre las diferentes formas de control y el estrés laboral de los médicos y personal de enfermería del Hospital del IESS de la ciudad de Milagro.</p> <p>Analizar cómo afecta la masiva afluencia de pacientes en el estrés laboral de los médicos y personal de enfermería del Hospital del IESS de la ciudad de Milagro.</p> <p>Indagar de qué manera afecta los problemas familiares en el desempeño laboral de los médicos y personal de enfermería del Hospital del IESS de la ciudad de Milagro.</p>	<p>El incremento de las horas de trabajo está afectando en el desempeño laboral de los médicos y personal de enfermería del Hospital del IESS de la ciudad de Milagro.</p> <p>Las diferentes formas de control interno causan estrés laboral a los médicos y personal de enfermería del Hospital del IESS de la ciudad de Milagro.</p> <p>La masiva afluencia de pacientes produce estrés laboral a los médicos y personal de enfermería del Hospital del IESS de la ciudad de Milagro.</p> <p>Los problemas familiares afectan la productividad</p>

<p>médicos y personal de enfermería del Hospital del IESS de la ciudad de Milagro?</p>		<p>e inciden en el desempeño laboral de los médicos y personal de enfermería del Hospital del IESS de la ciudad de Milagro.</p>
--	--	---

7. JUSTIFICACIÓN.

No ha existido estudios que nos hayan permitido conocer la incidencia del estrés en el Hospital del IESS de Milagro, lo que se conoció es que ha existido es una escasa evaluación aplicada.

El personal del área médica constantemente se ve inmerso en un ambiente propenso a la presencia de agentes estresantes que afectan su desempeño en las actividades propuestas.

El alto grado de responsabilidad, en el trabajador de salud, influye constantemente en su conducta, generando cambios en la misma, para enfrentar su trabajo se ven expuestos a situaciones de tensión que aumentan el riesgo de padecer patologías asociadas a la respuesta fisiológica por estrés como agotamientos, presiones, falta de apetito, etc. que son factores muy importantes para desarrollar las actividades de vida diaria.

El estrés es un problema de actualidad el cual es necesario conocer ya que es uno de los principales factores negativos desgastantes para la vida humana que

ocasionan problemas de salud y pérdidas económicas en las empresas debido al ausentismo laboral.

El presente trabajo se lo realizo con la intención de realizar un estudio para conocer las causas que lo provocan, las consecuencias que ocasionan y la aplicación de estrategias para disminuir el nivel de estrés, además del impacto teórico-práctico que permitirá a los altos niveles jerárquicos la toma decisiones acertadas en función de los desgastes físicos y emocionales de los colaboradores del Hospital del IESS de Milagro.

La importancia de este trabajo, es relevante ya que no solo será un referente del hospital, sino que servirá de base para que las autoridades competentes realicen las gestiones pertinentes para la salud integral, el bienestar y el desarrollo de sus colaboradores, así como lograr un desempeño eficaz el mismo que repercutirá en la atención brindada al usuario interno y externo.

8. OBJETIVO DE LA INVESTIGACIÓN

8.1 Objetivo General

Estudiar la influencia del estrés en el desempeño laboral del personal de planta; médicos y de enfermería que trabajan en el Hospital del Instituto Ecuatoriano de Seguridad Social de la ciudad de Milagro.

8.2 Objetivos específicos

Determinar de qué manera afecta el incremento de las horas de trabajo en el desempeño laboral de los médicos y personal de enfermería del Hospital del IESS de la ciudad de Milagro.

Establecer la relación que existe entre las diferentes formas de control y el estrés laboral de los médicos y personal de enfermería del Hospital del IESS de la ciudad de Milagro.

Analizar cómo afecta la masiva afluencia de pacientes en el estrés laboral de los médicos y personal de enfermería del Hospital del IESS de la ciudad de Milagro.

Indagar de qué manera afecta los problemas familiares en el desempeño laboral de los médicos y personal de enfermería del Hospital del IESS de la ciudad de Milagro.

9. MARCO TEÓRICO

9.1 Marco Conceptual

Qué es el Estrés?- El estrés es un trastorno que causa graves daños físicos y que está muy generalizado en la vida del hombre moderno; es de origen y de naturaleza primordialmente psicológica. De ahí que la psicología, y en especial la

psicología médica, se interesen por el estudio y tratamiento del estrés y de las enfermedades psicosomáticas.

Diversos investigadores han contemplado el concepto de estrés desde ópticas distintas y lo han definido de diferente forma de acuerdo con su propia orientación. Hans Selye, doctor en medicina, pionero en la investigación sobre el estrés, lo definió en términos fisiológicos como una respuesta corporal ante cualquier demanda de una situación. Richard S. Lazarus lo definió, en términos psicológicos, como el juicio cognitivo del individuo que nos produce temor al pensar que sus recursos personales serán incapaces de dar respuesta a las demandas generadas por un acontecimiento particular, Reuben Hill, por su parte, considera un acontecimiento estresante a aquel que crea demandas en el sistema familiar, más que en el individual.

El estrés afecta a las personas de maneras distintas por lo tanto es muy personal. Ciertos acontecimientos pueden ocasionar mucho estrés en una persona, pero no en otra. Por otra parte el efecto del estrés no siempre es negativo. Por ejemplo el estrés moderado en realidad mejora la productividad y puede ser útil para desarrollar ideas creativas.

Estrés laboral.-Se define como "la respuesta fisiológica, psicológica y de comportamiento de un individuo que intenta adaptarse y ajustarse a presiones internas y externas". El estrés laboral aparece cuando se presenta un desajuste entre la persona, el puesto de trabajo y la propia organización.

Estresores.- Se utiliza el término de "estresor o situación estresante " para referirse al estímulo o situación que provoca una respuesta de estrés en la persona.

Se utiliza el término de "estresor o situación estresante " para referirse al estímulo o situación que provoca una respuesta de estrés en la persona. Los estresores son demandas físicas o psicológicas a las que un individuo responde (Quick, Nelson y Hurrell, 1997). Ejemplo de estresor: Vamos a administrar un antibiótico, y en el momento en el que se tiene la aguja en el reservorio del sistema de suero para introducirlo, nos damos cuenta de que nos hemos equivocado de paciente, y que el antibiótico está prescrito para el paciente de la cama de al lado, al comprobar el nombre, verificamos que el paciente al que casi introducimos la medicación confundida es alérgico a los antibióticos. Esta situación sería un estresor que puede provocar una respuesta de estrés.

Desempeño laboral.- El desempeño laboral según (Chiavenato 2000. 359), es el comportamiento del trabajador en la búsqueda de los objetivos fijados, éste constituye la estrategia individual para lograr los objetivos.

Otros autores como (Melcovich y Boudrem 1994) consideraron otra serie de características individuales, entre ellas: las capacidades, habilidades, necesidades y cualidades que interactúan con la naturaleza del trabajo y de la organización para producir comportamientos que puedan afectar resultados y los cambios sin precedentes se está dando en las organizaciones.

Síndrome de Burnout.-Sensación de agotamiento, decepción y pérdida de [interés](#) por la actividad laboral como consecuencia del contacto diario con el trabajo con pacientes y/o clientes. El Burnout es una de las consecuencias del estrés particularmente importante y muy investigado. Es un estado extremo de tensión resultado de una respuesta prolongada a estresores laborales crónicos que exceden los recursos de un individuo para afrontarlos. Los investigadores han identificado tres componentes del Burnout: agotamiento emocional, sentimientos de despersonalización y sentimientos de bajo logro personal. El agotamiento emocional ocurre cuando los individuos se sienten emocionalmente exhaustos por el trabajo. Los individuos que sufren de sentimiento de despersonalización se han endurecido por el trabajo y tienden a tratar a sus clientes como objetos. Los individuos con sentimiento de bajo logro personal no pueden lidiar con los problemas de manera efectiva y no son capaces de entender o identificar los problemas de los demás. Se sienten débiles para impactar realmente en los problemas y por tanto no suelen implementar soluciones efectivas. Han surgido algunos hallazgos claros acerca de quién experimenta el Burnout (Maslach, 2001), primero, el Burnout es más alto entre empleados más jóvenes que comparado con empleados mayores.

Ellos pueden sentirse abrumados por las demandas de su nuevo puesto, con agotamiento emocional, con disminución y pérdida de recursos emocionales, despersonalización o deshumanización, desarrollo de actitudes negativas de insensibilidad hacia los receptores del [servicio](#) prestado, falta de realización

personal, tendencia a evaluar el propio trabajo de forma negativa, con vivencias de insuficiencia profesional y baja autoestima personal, además de un factor asociado que son las condiciones demográficas o laborales que influyen favorable o desfavorablemente en la aparición de un proceso mórbido.

Absentismo laboral.-Es toda ausencia de una persona de su puesto de trabajo, en horas que correspondan a un día laborable, dentro de la jornada legal de trabajo. El absentismo uno de las cuestiones que más preocupan a las empresas por los problemas organizativos que suscita y los costes que genera.

9.2 Marco Referencial sobre la Problemática de la Investigación

Causas del estrés en el personal de salud.-

Los trabajadores de la salud sufren problemas serios física y mentalmente como consecuencia del ejercicio de sus labores. Con este trabajo estaremos contribuyendo al mejoramiento del estado biopsicosocial de cada uno de ellos, que repercutirá en beneficio de los usuarios internos y externos. Actualmente, los trabajadores ameritan valoraciones instructivas de su rendimiento, retroalimentación de apoyo y las compensaciones deseadas que han de traducir su conocimiento en aumento de productividad y en niveles superiores de calidad, de allí, que es urgente planificar estrategias que permitan a los directivos incentivar el desempeño satisfactorio de sus colaboradores. En cuanto a estudios anteriores, no hemos encontrado información respecto al tema en nuestro hospital.

En el marco teórico conceptualizaremos las diferentes proposiciones teóricas que sustentarán nuestra investigación, por tal razón puntualizaremos en forma de categoría de análisis dichos contenidos para luego desarrollar a través de una fundamentación científica veraz.

Estudios y fundamentos del estrés.-

Dos de los primeros pioneros en el tema del estrés fueron Walter Cannon y Hans Selye. Cannon fue un fisiólogo que estudió las reacciones. Él notó que los animales y los humanos tenían una respuesta adaptiva a las situaciones estresantes en la que escogían entre luchar o intentar escapar.

Cannon (1929) le llamó a esta respuesta “reacción de luchar” y se le acredita como el primero en utilizar el término “Estrés”.

Por lo general conocido como el padre del estrés, Hans Selye (1956), médico y endocrinólogo de la universidad de Montreal, definió el estrés como la respuesta no específica del cuerpo humano a cualquier demanda que se le haga. Él fue el primero en distinguir entre el estrés positivo (eustress) y negativo (distress). Selye notó que el estrés positivo proporciona retos que motivan a los individuos a trabajar duro y a alcanzar sus metas. De manera alternativa, el estrés negativo resulta de situaciones estresantes que persisten en el tiempo y que producen consecuencias negativas para la salud.

Es importante notar que la reacción luchar de Cannon (1929) surge en respuesta al tipo de estrés que ocurre repentinamente y que tiende a durar solo un lapso de tiempo, mientras que el estudio del estrés de Selye se refiere a un periodo más largo.

En 1989, y tras controvertidas discusiones científicas sobre si el estrés era el estímulo o la respuesta del organismo, los autores Paterson y Neufeld comienzan a considerar el término estrés como un término genérico que hace referencia a un área o campo de estudio determinado.

Estudios recientes sobre el estrés muestran que involucra, además de una respuesta fisiológica consistente con los hallazgos de Selye, una valoración cognoscitiva de la situación y de los recursos disponibles para manejar los estresores. Lazarus (1986) observó el estrés como un proceso continuo en el que los individuos hacen una valoración del ambiente e intentan hacerles frente a los estresores que surgen. Esta evaluación comúnmente desencadena una serie de respuestas de afrontamiento por parte del cuerpo. En algunas circunstancias, como durante el ejercicio, el proceso puede ser saludable. Sin embargo cuando la exposición al estrés es crónica o persistente, el cuerpo responde de manera negativa.

Naturaleza del Estrés.-

Sin duda alguna, toda persona en el mundo habrá sentido estrés en muchas ocasiones de su vida. Algunos estudiantes lo experimentan cada vez que presentan un examen. Lo sentimos cuando un automóvil no respeta la señal de alto y casi nos atropella o cuando una figura siniestra nos persigue a través de un callejón oscuro. Conocemos perfectamente las sensaciones que se presentan entonces: ansiedad, tensión y miedo. En momentos de estrés se producen en el organismo notables alteraciones fisiológicas: adrenalina, liberada por las glándulas suprarrenales, acelera todas las funciones del cuerpo. La presión arterial se eleva, aumenta la frecuencia cardíaca y llega más cantidad de azúcar a la corriente sanguínea. El aumento de circulación proporciona más energía al cerebro y los músculos; ello nos hace más alertas y más fuertes para que afrontemos la situación de urgencia, que puede consistir en evadir al automóvil que se nos viene encima o al atacante. En esta clase de situaciones, la energía se moviliza y se encauza, alcanzando niveles fuera del normal. Si permaneciésemos demasiado tiempo en ese estado, se agotarían nuestras reservas de energía. Necesitamos, pues, descansar para recobrarla. El problema radica en que nunca se recupera totalmente la cantidad anterior de energía. Cada vez que consumimos una cantidad adicional para superar el estrés, nos queda un poco menos para la próxima aparición del mismo.

Por tanto, a medida que envejecemos la reserva disponible disminuye en forma ininterrumpida. Cuanto más numerosas sean las tensiones que hemos de afrontar, más pronto mermará nuestro reservatorio. Por tanto los que trabajan en situaciones de estrés constante agotarán más rápidamente su reserva de energía.

Rara vez nos encontraremos en situaciones fuera de lo común; por ejemplo, ser atacados por un enorme cocodrilo. Hay pocos trabajos donde sobrevengan peligros físicos tan grandes como los que encara diariamente un oficial de policía o un bombero. En la generalidad de los empleados, las tensiones son de carácter psíquico: una discusión con el jefe o un colega, la sensación de que nos tratan injustamente, preocupación por un posible ascenso o incremento salarial o simplemente el hecho de no encontrar lugar de estacionamiento por la mañana. Se trata de fuentes que producen poca tensión y que, sin embargo fatigan y desgastan la energía corporal., y además van acumulándose.

Cada nuevo estrés se añade al anterior y consume las reservas de energía, pues ya hemos dicho que, sin importar su intensidad, origina siempre todas las alteraciones fisiológicas señaladas.

Si en el ambiente laboral se presentan a menudo causas de tensión, la circulación sanguínea y la frecuencia cardíaca del empleado mantendrán altos niveles: además una cantidad adicional de adrenalina fluirá a través de la corriente sanguínea. Y con el tiempo el organismo mostrará inevitablemente un daño fisiológico y el individuo se enfermará.

Esa es la manera en que un estrés prolongado ocasiona las enfermedades psicosomáticas mencionadas con anterioridad. Estos padecimientos no son imaginarios, son tan reales que afectan a determinados tejidos causándoles

lesiones. Aunque provienen de una causa psicológica, llegan a provocar daño real al organismo, y además de esta lesión, el agotamiento de las reservas de energía hace al sujeto más vulnerable a la infección.

La enfermedad debido al estrés causa a su vez mayor tensión, estableciéndose así un círculo vicioso. Cuando se deteriora la salud, también disminuyen los menos satisfactorios.

Tipos de estrés y respuestas.-

El estrés fisiológico.

Algunos síntomas como dolores de cabeza, náuseas y pérdida del apetito no necesariamente permiten determinar problemas de salud específicos en una persona, puesto que son comunes a muchas enfermedades. Esto, por otra parte, es lo que ha intrigado a Selye y le ha permitido establecer su teoría, según la cual el organismo puede responder de manera no específica a cualquier demanda que se le haga, y algunos síntomas pueden ser comunes a males de origen distinto.

Así pues, cada vez que un agente de estrés físico agrede al cuerpo, la glándula pituitaria (ubicada en la base del cerebro) hace funcionar una señal de alarma al secretar hormonas en las glándulas endocrinas. El efecto de lo anterior es provocar una secreción de adrenalina que se transporta por medio del sistema sanguíneo y que tiene como consecuencia modificaciones en el metabolismo y en el sistema digestivo.

Si los agentes de estrés se mantienen, o si las defensas del organismo son inadecuadas, la energía de adaptación disminuye y a continuación se presenta un agotamiento del organismo. El estrés es propio de todo organismo vivo y representa el índice de deterioro del organismo. Esa es la razón por la que, con frecuencia existe una diferencia considerable entre la edad cronológica de un individuo y su edad fisiológica.

El Estrés Psíquico

Los psicólogos se interesan en las demandas del entorno social, en el psiquismo, en las emociones, así como en las respuestas psicológicas y fisiológicas de los individuos frente a dichas demandas.

De igual manera para ellos, cuando se efectúan demandas no físicas para el organismo, la parte inferior del cerebro llamada hipotálamo juega un rol importante, en particular a nivel de las emociones, al enviar, exactamente igual que para el estrés fisiológico, señales dirigidas a la glándula pituitaria, con lo que sigue la cadena de acontecimientos propios del estrés físico.

El estrés físico es un fenómeno que se ve muy influenciado por la personalidad, mientras que los individuos responden claramente de la misma manera a un agente de estrés físico, no tienen las mismas respuestas frente al estrés psíquico.

En efecto, es la emoción la que genera una demanda al organismo y durante una crisis de cólera, por ejemplo, esta última no se considera el estrés propiamente dicho sino más bien el agente del estrés.

Síntomas del Estrés.-

Los síntomas de estrés 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: Sudoración, tensión muscular, palpitaciones, taquicardia, temblor, molestias gástricas, dificultades respiratorias, sequedad de boca, dificultades para tragar, dolores de cabeza, mareo, náuseas, molestias en el estómago, tiritar, etc.

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 reconocer. 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.

Consecuencias del Estrés.-

Las consecuencias del estrés pueden ser mínimas y manifestarse a través del aumento del ritmo cardíaco, o tan graves que pueden llegar a ocasionar una muerte prematura. Los efectos a muy corto plazo de un agente de estrés, por ejemplo un ruido repentino, afectan poco al individuo y solo aumentan momentáneamente el nivel de secreción de adrenalina, la tensión arterial y el ritmo cardíaco. En muchos casos la conducta de lucha o escape provocada por el agente de estrés permite eliminar la fuente de estrés. Por el contrario, un estrés sostenido y experimentado durante un periodo largo, como sucede con frecuencia en las organizaciones, no siempre puede dar lugar a reacciones de lucha o de escape y si puede tener consecuencias fatales a mediano largo plazo.

De acuerdo con Selye, la continua adaptación de la organización puede llevar al agotamiento de la energía de adaptación y crear problemas emocionales y fisiológicos.

Por su lado Schuler no hacen ninguna distinción entre las consecuencias y los síntomas del estrés. Según ellos síntomas y fisiológico. Por facilidad adoptaremos esta nomenclatura.

Consecuencias conductuales.-

Según el doctor Paupst de Toronto, el insomnio es uno de los primeros signos precursores del estrés. De hecho cuando las cosas van bien, el ritmo de la vida nos parece agradable y deseamos levantarnos de la cama porque tenemos muchas esperanzas. Sin estas esperanzas, nos he difícil levantarnos y se puede señalar que algunos dirigentes de empresas pueden pasar un fin de semana en la cama. Esta se considera una reacción de retirada puesto que la cama es un lugar seguro.

A partir del momento en que las cobijas nos cubren, ya no tenemos que relacionarnos con nadie, incluso con ningún miembro de nuestra familia. El doctor Paupst añade que la primera pregunta que se le debe hacer a quien sufre de estrés es si encuentra la vida agradable; en seguida hay que tratar las cosas o situaciones que le proporcionan placer, con el fin de que pueda encontrarlas posteriormente.

Consecuencias psicológicas del estrés:

Las consecuencias psicológicas del estrés más representativas son la ansiedad y la depresión. Para muchos profesionales, tanto la ansiedad como la depresión son consideradas de gran importancia. La ansiedad está relacionada con

sensaciones angustiosas, la depresión con la tristeza, según esta concepción ambas entidades, aparecen como sentimientos que se encuentran íntimamente relacionados, llegando a considerar que los trastornos de ansiedad anteceden casi siempre a un episodio depresivo. De esta manera se considera que la depresión termina siendo la culminación de un estado de ansiedad previo.

Consecuencias fisiológicas del estrés:

Los cambios fisiológicos en el cuerpo ocurren cuando las situaciones estresantes causan la sobre activación del sistema nervioso simpático, la cual produce diversas clases de hormonas de estrés. Estas hormonas pueden causar un incremento en el ritmo y rendimiento cardíaco en preparación para el aumento de la actividad física y cognoscitiva (Krantz y Manuck, 1984).

Inicialmente estos cambios pueden ayudar a mejorar la toma de decisiones, el juicio y el desempeño físico. Sin embargo, la activación crónica del sistema nervioso simpático puede generar cantidades excesivas de hormonas de estrés circulando en la sangre y el cerebro. A pesar de que muchas de las consecuencias fisiológicas del estrés están interrelacionados, esto es, que uno de ellos puede afectar a otro para empezar un círculo vicioso o un efecto de bola de nieve, se clasifican en tres tipos. Las consecuencias cardiovasculares, las gastrointestinales y las bioquímicas.

Estrés Laboral.-El estrés se ha estudiado en principio desde el punto de vista de las ciencias médicas; después, de acuerdo con la perspectiva de las ciencias de la organización y de la psicología industrial.

French, Rogers y Cobb (1974) definen el estrés laboral como una discordancia entre las habilidades de una persona y las exigencias de su tarea, por un lado, y, por el otro, como una discordancia entre las necesidades de la persona y las que se pueden satisfacer a través del entorno.

En ese mismo sentido, Mc Grath pretende que existe un estrés potencial cuando la situación de contexto crea exigencias que van más allá de la capacidad y los recursos de una persona que debe enfrentarse a esto en condiciones que implican diferencias sustanciales entre las recompensas esperadas y los costos del logro de estas demandas, en comparación con aquellas que no se logran. En lo anterior intervienen las nociones de capacidad, de necesidades y de interacción con el entorno.

Beehr y Newman (1978) definen estrés laboral como una situación en la que los factores relacionados con la tarea interactúan con el trabajador de tal modo que cambian su condición psicológica o fisiológica de manera que esta se ve forzada a desviarse de un funcionamiento normal.

Naturaleza del Estrés Laboral.-

El estrés en el lugar de trabajo no es nada nuevo. Sin embargo varios estudios han mostrado que aumenta rápidamente en el siglo XXI. Varios factores son responsables de este aumento, incluso el aumento de las cargas de trabajo, el terrorismo, los escándalos corporativos y una economía en recesión. Aunque en gran parte del mundo redujo el número de horas trabajadas al año por persona durante la década pasada, los estadounidenses han hecho lo opuesto, agregando 58 horas a su total anual. En contraste, los japoneses han reducido más de 191 horas. Además, los trabajadores estadounidenses ni siquiera toman los pocos días festivos que reciben, devolviendo a los empleadores un promedio de 1.8 días al año, o casi 19.5 millones de dólares, en tiempo de vacaciones no utilizado. Si las personas trabajan más horas, por lo general no tienen tiempo para relajarse.

Conviene señalar que el estrés no afecta de la misma manera a todos los empleados. Tomemos el caso de los controladores de tránsito aéreo, generalmente considerados los más expuestos a tensiones. Hora tras hora se mantienen en alerta constante, vigilan muchos aviones que vuelan a diversa velocidad y altitud; todos ellos llegan al mismo aeropuerto o parten de él. Se trata de un trabajo absorbente, frenético, difícil y muy tenso, pues de su buena realización depende la vida de cientos de personas. Los cuerpos de los controladores reflejan la presión del trabajo. A medida que las rutas aéreas de su sector se congestionan, las arterias y la presión arterial se los controladores alcanzan la elevada cifra de un 50%. Por lo visto nos hallamos ante el caso clásico de los efectos mortales del estrés.

La tasa de ataques cardiacos, accidentes cerebro vasculares y padecimientos afines deberían ser superiores a los que se observa en el resto de la población, pero no es así y esto lo comprueban las investigaciones. En algunas determinaciones los controladores de tráfico aéreo son más sanos que la población en general. Algunos muestran el patrón típico de enfermedades y muerte prematura que cabría esperar en ocupación tan peligrosa; sin embargo, otros son personas muy sanas. La diferencia radica en el grado de satisfacción que les procura su trabajo. Los que están muy contentos con él no muestran los efectos perjudiciales del estrés; los que están insatisfechos sí los presentan.

Otra profesión donde la tensión es fuerte y constante, es la de los ejecutivos de grandes empresas. Suele pensarse que están sometidos a intensa presión y que, en consecuencia, sufren más ataques cardiacos que el resto de los empleados.

Los ejecutivos de alto nivel tienen un 40% menos de ataques cardiacos que los de nivel medio, quienes supuestamente no experimentan presiones tan fuertes. Al parecer ello se debe a que los ejecutivos de alto nivel gozan de mayor autonomía y poder en la realización de sus labores. Por el contrario, los de nivel medio están sujetos a más control y su autoridad es menor.

De ahí que, a pesar de sufrir menos tensión, experimenten más efectos nocivos del estrés.

Factores Estresores.

Todo suceso, situación o persona que encontramos en nuestro medio ambiente externo puede ser estresor. La respuesta al estrés es el esfuerzo de nuestro cuerpo por adaptarse o, con mayor precisión, por mantener la homeostasis. Experimentamos estrés cuando no podemos mantener o recuperar este equilibrio personal. Si no percibe esta amenaza externa, no hay necesidad de adoptar una postura de adaptación y no puede haber estrés.

Puesto que las condiciones correctas pueden producir una respuesta, se desprende que también casi que cualquier cosa puede convertirse en un agente estresor, por esta razón es imposible elaborar una lista finita de estresores y decir evite estos y usted llevara una vida libre de estrés.

Estresores extra organizacionales

Los estresores extra organizacionales son los que se plantean fuera del ámbito de la empresa. Comprenden los factores familiares, políticos, sociales y económicos que inciden sobre el individuo. Si bien estudios recientes sugieren que es mayor la incidencia de los factores estresantes laborales sobre la vida familiar y conyugal, no podemos dejar de mencionar la interrelación existente entre el ámbito laboral y el hogar o la vida de relación social. La inadecuada interconexión hogar-trabajo genera conflictos psicológicos y fatiga mental, falta de motivación y disminución de la productividad, como así también un deterioro de la relación conyugal y familiar.

Es indudable que los problemas o estresores organizacionales intra-organizacionales, es decir, los que se presentan dentro del ámbito laboral, inciden en la vida personal del sujeto, provocando dificultades hogareñas, que al aumentar se potencian luego, generando un estrés posterior que se lleva nuevamente al ámbito laboral y genera dificultades en el rendimiento laboral, produciéndose así un círculo vicioso de realimentación mutua.

Estresores intra- organizacionales

Debemos tener muy en cuenta el hecho de que las personas invierten gran parte de su tiempo en su trabajo, encontrando un parte sustancial de su identidad y gratificación personal en sus tareas. Sin embargo estas consideraciones no siempre adecuadamente valoradas por la empresa ni aun por los propios trabajadores. Los agrupamos, para facilitar el estudio y la investigación, en tres tipos:

1.- Estresores del ambiente físico

La iluminación.- No es lo mismo trabajar en turno nocturno que en el diurno, como no es lo mismo trabajar con iluminación deficiente, ya sea por falta de luz como por el hecho de que los locales estén pintados con colores agresivos y no refrescantes a la vista.

El ruido.- Trabajar con alarmas continuamente, puede afectar no sólo al oído,

sino al desempeño del trabajo: satisfacción, productividad, etc.

Ambientes contaminados.- La percepción de los riesgos, puede producir mayor ansiedad en el profesional, repercutiendo en el rendimiento y en el bienestar psicológico.

La temperatura.- A veces trabajar en un ambiente caluroso, incluso expuestos al intenso calor del sol, genera un tremendo discomfort.

Peso.- Tener que manipular grandes pesos físicos de manera continuada e incluso riesgosa hasta para su vida, es un elemento generador de estrés.

Estresores de la tarea.- La generación de estrés varía de unas personas a otras, ya que las características de cada tarea y de lo que genera en los profesionales van en función de lo que gusta o no hacer. Cuando la tarea se adecua a las expectativas y a la capacidad del profesional, contribuye al bienestar psicológico y supone una importante motivación. Entre estos estresores se encuentran la carga mental de trabajo, y el control sobre la tarea.

2.-Estresores de nivel individual

Evidentemente, el nivel de tolerancia al estrés varía de una persona a otra y esto, además, se confirma a través de muchas investigaciones. Hay personas que ajustan sus comportamientos en función de las demandas del entorno. Existen

ciertas situaciones de estrés que se pueden calificar como relativamente objetivas y producen estrés en la mayoría de los individuos, sin embargo, otras situaciones únicamente afectan a algunos individuos en particular. Es fácil imaginar que las personas seguras de sí mismas que demuestran autocontrol pueden elegir con mayor facilidad una estrategia activa, como la lucha, y que las personas introvertidas son más dadas a elegir una estrategia pasiva, como el escape.

Por lo tanto, creemos que los mecanismos de evaluación y las estrategias elegidas frente a una situación determinada señalan la relación que debe existir entre el agente de estrés y los síntomas, y que la elección del mecanismo de evaluación y de la estrategia se lleva a cabo en función de la personalidad del individuo y de la experiencia que este ha adquirido frente a dichas situaciones

3.- Estresores organizacionales

El cambio o los cambios en las organizaciones tienen fuertes repercusiones psicológicas y psicosociales, con lo que fácilmente afectan al bienestar de los operadores. Para algunos los cambios exigen un esfuerzo muy importante por lo que aparecerán tensiones y problemas. Por ello se debe prestar especial atención a los aspectos vinculados como son las posibilidades de desarrollo profesional, la satisfacción de las necesidades sociales y el estrés o emociones consecuencia del cambio. Entre ellos se cuentan clima de la organización; estilos gerenciales; tecnología, diseños y características de los puestos; fechas toques no racionales; control de sistemas informáticos, estimulación lenta y monótona.

Clima de la organización.- Una organización tiene un carácter, una atmósfera particular propia de su esquema productivo. Este clima condiciona la conducta de los individuos que la integran, pero su valoración es difícil de lograr, ya que su medición carece de rigor científico. Puede ser un clima tenso, relajado, cordial o no, etcétera. Todo ello produce distintos niveles de estrés en los individuos, según la susceptibilidad o vulnerabilidad que tenga cada uno.

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

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

Diseños y características de los puestos.- Permiten la motivación para el progreso dentro de la organización laboral.

Fechas tope no racionales.-No requiere mayor detalle describir el impacto que produce el establecimiento de metas inalcanzables en los tiempos prefijados para ello. Especialmente en los equipos de trabajo en donde el tiempo es factor fundamental para su realización.

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

El estrés por subestimación.- Se produce por la falta de estímulo normal y fisiológico de los sentidos y del pensamiento. Se presenta, por ejemplo, en el trabajo rutinario y automatizado que no permite la creatividad y el pensamiento independiente, en casos como los siguientes:

- Cadena de trabajo lenta y monótona,
- Jubilación brusca,
- Vacaciones excesivamente tranquilas,
- Falta de trabajo.

Las empresas, organizaciones e instituciones son ámbitos donde los individuos pasan la mayor parte del tiempo en estado de vigilia. La prevención en ese ámbito debe ser esencial por parte de las autoridades o jerarquías, dentro de la tarea para cuidar la salud de los individuos y el ámbito donde se desarrolla su labor.

Como conclusión a este punto podemos decir que si planteáramos un modelo organizacional para prevenir el estrés sería necesario investigar los factores extra organizacionales e intraorganizacionales conteniendo éste último los de nivel

grupal, individual y organizacional que afectan o repercuten sobre la capacidad del individuo, la creatividad y el pensamiento independiente.

Principales Fuentes del Estrés Laboral que afectan el rendimiento de los empleados.

Los agentes o fuentes de estrés se pueden dividir según la naturaleza de la tarea y según el entorno de la misma.

Naturaleza de la tarea.-Una tarea puede presentar una simplicidad tal que lleve a la subutilización de las habilidades del trabajador o una complejidad tal que el trabajador sea incapaz de realizarla. Una tarea demasiado compleja puede rebasar la capacidad y la competencia de un trabajador de requerir la intervención de un equipo de trabajo. Así pues, las tareas demasiado simples, que se hacen rutinarias muy pronto, y las tareas demasiado complejas, que implican demasiados cambios, son, ambas, generadoras de estrés.

En nuestra opinión, los dos principales generadores de estrés en las empresas son precisamente la rutina y el cambio. Estos se pueden representar en un mismo conjunto de elementos continuos: en uno de los extremos encontramos el movimiento repetitivo y previsible del péndulo de un reloj, y, en el otro, un movimiento impredecible del cual se ignora con frecuencia la dirección. La rutina es una fuente de estrés en virtud de la frustración misma que provoca. Por añadidura, a la larga, el individuo llega a perder la conciencia del carácter

rutinario de su tarea y ya no puede identificar los orígenes de su estrés. De esta manera de acuerdo con Pelletier, una reacción normal de adaptación de estrés tiene lugar cuando su fuente es identificable y clara; en tanto que el individuo no encuentra con rapidez un equilibrio cuando la fuente es ambigua o prolongada.

Autonomía relacionada con la tarea.-La autonomía se encuentra íntimamente ligada al nivel jerárquico y mientras más alto suba una persona en jerarquía, mas aumenta el control sobre su propio destino. Algunos estudios demuestran que existe una relación invertida entre el nivel jerárquico y el estrés organizacional y que la movilidad de ascensos no necesariamente aumenta los riesgos de enfermedad cardiovascular. Podemos suponer que un nivel de estrés objetivamente más alto se puede compensar con una mayor capacidad de absorción del mismo por parte de los ejecutivos.

El establecimiento de procedimientos de trabajo detallados también puede ayudar a reducir la autonomía del individuo. Si en algunos casos los procedimientos estándar pueden ser una fuente de frustración y de tensión, en otros casos, pueden contribuir a reducir el estrés. Es el caso, por ejemplo, de los médicos y de los policías para quienes el hecho de recurrir a ciertos procedimientos estándar permite enfrentar con mayor facilidad algunos problemas que se pueden solucionar con la ayuda de estos procedimientos.

La autonomía, además, se encuentra íntimamente relacionada con las responsabilidades, las cuales a veces son considerables y de las que algunos

trabajadores ignoran los límites. Particularmente, es el caso de los controladores aéreos entre quienes la tasa de incidencia de las enfermedades cardiovasculares es elevada. Los estudios de Kahn y sus colegas, nos llevan a creer que los trabajadores que tienen la responsabilidad final del destino de seres humanos se encuentran bajo el efecto de un estrés mayor que las personas responsables de la gestión de activos físicos. Por su lado, Weiman (1989) demostró, después de una investigación con más de 1540 ejecutivos, que la responsabilidad que tienen de otras personas es el agente de estrés común a todos los escalafones de la dirección.

Sobrecarga de trabajo.-Es una situación que se presenta cuando a los empleados se les da más trabajo del que pueden manejar en forma razonable.

Existen 2 clases de sobrecargas: la cuantitativa y la cualitativa. Ya hemos dicho que sobreviene estrés cuando el sujeto no posee la habilidad suficiente para ejecutar sus labores. Incluso los que están muy bien dotados se encuentran a veces en una situación donde no pueden afrontar las exigencias que les impone su trabajo.

La carga insuficiente de trabajo.-Ocurre cuando los empleados deben desempeñar tareas de mínima importancia o aburridas. Un estudio en más de 1500 ejecutivos de una gran empresa reveló que los que se hallaban bajo intenso estrés y bajo poco estrés presentaban más problemas médicos que aquellos cuyo estrés era moderado. Al parecer, la falta de estimulación perjudica tanto como el exceso, el aburrimiento y la monotonía son dos extremos igualmente nocivos para la

salud. Así pues, resulta paradójico que la ausencia absoluta de tensión no sea saludable. Un poco de tensión produce un efecto estimulante, vigoriza y es conveniente. El problema consiste en encontrar el nivel ideal en que uno da su mejor rendimiento y conserva una salud adecuada, evitando así los extremos de exceso y falta de trabajo.

Pongamos el caso de la relación existente entre un subordinado y su jefe. Esta clase de relación, una vez establecida (y suponiendo que sea positiva), hace que el subordinado se sienta tranquilo y relajado. El supervisor sabe qué esperar de él y viceversa. Nos hallamos ante una situación previsible y, por lo mismo, serena y segura. ¿Pero qué sucede cuando el supervisor renuncia o es ascendido y al subordinado le asignan otro superior? Ya no sabe que conductas serán toleradas en su trabajo, qué cantidad de trabajo debe realizar ni con qué criterios lo evaluarán. Este cambio en el ambiente laboral le produce incertidumbre y estrés.

Cuando se introduce un nuevo método o procedimiento, el empleado necesita aprenderlo y adaptarse a él. La adquisición de la empresa por un conglomerado hará que se preocupe por su empleo, sus nuevos jefes o políticas de la gerencia.

Un tipo reciente de cambio, que produce mucha tensión a los empleados más veteranos, es el número creciente de jóvenes, mujeres y miembros de grupos étnicos o minoritarios que aportan a la empresa diferentes valores culturales, estilos de vida y actitudes. El movimiento a favor de una democracia participativa

también es causa de estrés para muchos empleados. Cualquier modificación en la atmósfera de la empresa ocasionará esta clase de efecto.

El progreso profesional.-Surge cuando un empleado espera una promoción y no la recibe. En tal caso sus aspiraciones personales y profesionales quedan frustradas y la decepción será profunda. Por otra parte una promoción exagerada o desproporcionada ocasiona el mismo efecto. En este caso el individuo ocupa un puesto que supera sus capacidades y que no puede cumplir debidamente.

La evaluación de rendimiento.-Representa una fuente de estrés para muchos. A pocos les agrada que los evalúe otra persona, sea este un maestro o un supervisor, ya que es difícil aceptar la opinión ajena sobre nuestra capacidad y competencia, una evaluación baja influye en el futuro del sujeto (puede culminar en la expulsión de la escuela o de la empresa), por lo cual no debe extrañarnos que origine tensiones.

El papel o rol del empleado.-El papel incluye dos aspectos capaces de servir de “estresores”: la ambigüedad y el conflicto. La ambigüedad de papeles se presenta cuando su función (o sea la responsabilidad y tareas propias del cargo y los que otros esperan de él) está poco estructurada, de modo que es vaga y mal definida. El empleado no sabe con certeza que debe hacer en su trabajo. A la ambigüedad se le han atribuido la insatisfacción, la hipertensión, la depresión, el aumento de la presión sanguínea y del pulso.

El conflicto de papeles se presenta cuando existe disparidad entre las exigencias del puesto o entre las de éste y las convicciones o valores personales del individuo. Pongamos una situación muy común: se recomienda al supervisor delegar a sus subordinados mayor autoridad y toma de algunas decisiones concernientes al departamento; al mismo tiempo lo presionan para que incremente la producción. Si quiere lograr lo segundo necesitará obrar en forma autoritaria; pero esto significa que no acatará; las instrucciones de actuar más democráticamente. Nos hallamos ante dos exigencias antagónicas. El conflicto de papeles puede ocurrir así mismo cuando el trabajo requiere ciertas conductas que se oponen a los principios morales o a los valores del individuo

Pongamos el caso de un empleado a quien se presiona para que soborne a un político de gran influencia, pues con ello la compañía obtendrá un jugoso contrato. Si considera que el soborno representa una conducta inmoral, habrá un conflicto de papeles y en consecuencia sufrirá estrés.

Participación en las decisiones.- Cada vez es más la gente que piensa que el individuo desea participar en las decisiones, sobre todo en aquellas que les afectan directamente en su trabajo. El hecho de que le individuo no pueda decidir sus acciones puede ser generador de tensión, particularmente en virtud de la incertidumbre respecto a la naturaleza de la decisión de una tercera persona. Margolis, Kroes y Quinn(1974) demuestran que la falta de participación se relaciona negativamente con la motivación en el trabajo; por otro lado, Beehr

concluye que la falta de participación tiene efectos fatales sobre los estados psicológicos que el individuo valora, como la insatisfacción, la tensión y la fatiga.

La participación en la toma de decisiones se relaciona con la libertad de tomas de decisiones en el trabajo. La primera se efectúa muchas veces en grupos o comité y depende del nivel de competencia del individuo. Según Karasek, la tensión mental resulta de la interacción entre las exigencias de una tarea y de la libertad en la toma de decisiones en el trabajo.

Las exigencias de una tarea se asocian con los agentes de estrés psicológico como la carga de trabajo, las tareas no previstas y los conflictos, en tanto que la libertad en la toma de decisiones se refiere al nivel de control sobre la tarea.

Entorno de la Tarea. Contexto físico.-Los agentes de estrés han sido objeto de varias investigaciones por parte de los médicos, expertos en el medio y otros investigadores. Estos agentes patógenos son el ruido, el calor y el frío, así como todas las demás formas de contaminantes químico o biológico. Uno de los agentes de estrés físico que con frecuencia se ignora en los estudios sobre el estrés, pero que a pesar de todo tiene su importancia, es la escasez o densidad de población en el espacio de trabajo. Algunas investigaciones demuestran que muchas personas prefieren cierta intimidad durante el desempeño de su tarea. Lo anterior es aún más válido cuando se requiere cierta concentración para su desempeño.

La Motivación como estrategias anti-estrés y garantía del rendimiento laboral en la empresa.

Lahey (1999, p. 411) señala que "el término motivación se refiere a un [estado](#) interno que activa y dirige nuestros pensamientos". En una forma más completa Lahey (1999, p. 409) dice que "los motivos son los que nos hacen [activos](#), más que dejarnos pasivos, que nos llevan a hacer una cosa en lugar de otra".

Es por tanto que las acciones de los individuos están influenciadas por sus motivaciones. Es claro que las necesidades de los seres humanos son diversas y en alguna medida difieren de acuerdo a la cultura y con el aprendizaje, es por eso que se hace necesario clasificarlas, Santos (1993, p. 31) señala que las necesidades del hombre pueden agruparse en:

Básicas: relacionadas con la preservación de la vida, como: alimentos, agua, protección, [salud](#), etc.

Sociales: relacionadas con la [interacción](#) con otros seres humanos, como: aceptación, [amistad](#), formar [grupos](#), etc.

Psicológicas: asociadas con el desarrollo de nuestra individualidad como: prestigio, [respeto](#), destacarse, logro, [competencia](#), etc.

Existenciales: relacionadas con la búsqueda de valores supremos como: la excelencia, felicidad, autorrealización.

Cada una de estos grupos de necesidades constituye motivaciones, o sea conducen a buscar [medios](#) por los cuales satisfacerlas, el trabajo nos permite satisfacer necesidades, las necesidades son motivos que nos mueven a actuar, esta relación es directa en el sentido de las necesidades como motivos del trabajo.

Para describir el desempeño laboral, es necesario encontrar una relación funcional entre la [motivación](#) y el desempeño.

¿Es entonces la motivación una variable del desempeño laboral?

En definitiva sí, cuanto más motivada se encuentre una persona hacia algo, mayores esfuerzos hará para conseguirlo; mientras más motivos se encuentren para desempeñar mejor un trabajo, se harán mayores esfuerzos para hacerlo. Las metas, la satisfacción de necesidades y una mente positiva hacia la actividad laboral, se convierten en el combustible que activa la motivación y esta proporciona la disposición necesaria para un mejor desarrollo de las actividades laborales.

El modelo jerárquico ERC de Alderfer (1969, 1972).- Intenta reformular el modelo de Maslow agrupando las necesidades de los individuos en 3 categorías y trata de reformular las relaciones jerárquicas existentes entre ellas.

1.- Necesidad de existencia, se relacionan con los requisitos materiales para la supervivencia, como la comida, el agua, el oxígeno, etc.

2.- Necesidad de relación interpersonal y de interacción con otras personas.

3.- Necesidades de crecimiento o de desarrollo personal, en aquellas capacidades, aptitudes, sentimientos, etc., que el propio sujeto valora positivamente en su persona.

Alderfer evita la jerarquización estricta de las necesidades dado que la investigación empírica no apoya este aspecto de la teoría de Maslow, formula una serie de proposiciones sobre las relaciones entre el deseo por los objetos relacionados con un determinado grupo de necesidades y la satisfacción o la frustración relacionada con esos objetos.

Proposiciones que afirman que cuanto menos satisfecha está una necesidad más se desea su satisfacción; cuanto menos se satisface una necesidad de "orden superior" más se desea la satisfacción de las necesidades de orden inferior y cuanto más se satisface un tipo de necesidades, más se desea la satisfacción de necesidades de orden superior.

No es necesaria la satisfacción total de las necesidades de orden inferior para que las de orden superior sean prepotentes. Dejar de afrontar las necesidades de

orden superior puede aumentar no sólo su propia intensidad sino también la de las necesidades de orden superior.

Relaciones interpersonales.-En cualquier tipo de relación entre dos o más personas, la comunicación es la más básica y vital de todas las necesidades después de la supervivencia física. Ya en la Prehistoria, los hombres necesitaron entenderse y cooperar los unos con los otros mediante la comunicación interpersonal. La capacidad de transmitir mensajes, pensamientos y sentimientos es lo que diferencia a los seres humanos del resto de animales.

La comunicación no sólo se establece con palabras, las palabras sólo representan un 7% de la comunicación, mientras que el tono de voz supone un 38% y la postura o gestos, un 55%. Estos dos últimos elementos los usamos de forma natural en nuestras conversaciones diarias, pero muchas veces ninguno de los interlocutores es consciente de ello. Cualquier relación, sea del tipo que sea (amistad, parental, de negocios, matrimonial, padre-hijo, hermanos, vecinos, etc.), requiere que los miembros que la integran utilicen las habilidades de relación interpersonales. Esto hace que la relación sea mucho más provechosa. Ambas partes desean entender los valores y las expectativas de la otra persona, respetando sus sentimientos y sus necesidades para que se generen pocas dificultades o prácticamente ninguna.

Síndrome de Burnout como consecuencia del Stress.-

En la actualidad es un término muy difundido a nivel internacional y muchos lo califican como la plaga del siglo XXI. Aunque se plantea que el Síndrome de Burnout surge como respuesta al estrés laboral crónico, hay que destacar que aparece como resultado de un proceso continuo en el que sobre todo fallan las estrategias de afrontamiento que suele emplear el sujeto, puesto que estas actúan como mediadores entre el estrés percibido y sus consecuencias. Este síndrome se da más en los profesionales de la enseñanza y profesionales de la salud, pues los factores personales, familiares y organizacionales se hallan implícitos en el surgimiento de este síndrome. Su prevención es compleja, pero cualquier tipo de técnica adecuada en el tratamiento del estrés es una técnica adecuada de intervención.

9.3 Postura Teórica

Los profesionales de la salud sufren problemas serios sobre su salud física mental como consecuencia del ejercicio de su trabajo y un caso especial es el de quienes se desempeñan en emergencias. Estos se enferman a causa de la tarea y del medio laboral, no sólo por virus, bacterias o huellas genéticas, sino también por el entorno que los rodea.

La postura se basa en la importancia de utilizar estrategias organizacionales basadas en las teorías motivacionales laborales centradas en el Modelo Jerárquico de Alderfer quien basa sus investigaciones en el modelo de Maslow, y aduce que

las necesidades básicas están englobadas en tres niveles: de existencia, de relación y de relación.

Existe una relación entre el esfuerzo que se realiza y la ejecución o el rendimiento de trabajo, ya que se concientiza al trabajador a mejorar su desempeño en función del esfuerzo sobre la tarea, haciéndolo participe de las decisiones importantes de la organización. Por ello, pretendimos demostrar que mantener una relación clínica directa con los pacientes es un factor ocupacional significativo que provoca consecuencias; lo que se quiso fue llegar a mejorar las relaciones entre los miembros de la organización y los pacientes, evitando con ello todo tipo de conflictos o provoquen insatisfacción.

Es importante destacar el hecho de que la mayor exposición al sufrimiento humano, por trabajar con personas enfermas, produce estrés interpersonal que disminuye los niveles de satisfacción laboral, al mismo tiempo que para otros las experiencias de satisfacción laboral pueden neutralizar el estrés en el trabajo. En todo caso se debe capacitar constantemente al personal de salud en el manejo de conflictos, manejo del tiempo, servicio al cliente, entre otros.

10. HIPÓTESIS

10.1 Hipótesis General.-

El estrés incide en el desempeño laboral del personal de planta; médicos y de enfermería que trabajan en el Hospital del Instituto Ecuatoriano de Seguridad Social de la ciudad de Milagro.

10.2. Hipótesis Derivadas

- El incremento de las horas de trabajo está afectando con baja efectividad en el desempeño laboral de los médicos y personal de enfermería del Hospital del IESS de la ciudad de Milagro.
- Las diferentes formas de control interno causan estrés laboral a los médicos y personal de enfermería del Hospital del IESS de la ciudad de Milagro.
- La masiva afluencia de pacientes produce estrés laboral a los médicos y personal de enfermería del Hospital del IESS de la ciudad de Milagro.
- Los problemas familiares afectan la productividad e inciden en el desempeño laboral de los médicos y personal de enfermería del Hospital del IESS de la ciudad de Milagro.

Cuadro N° 2

OPERACIONALIZACION DE LAS VARIABLES

Hipótesis General	VARIABLES	Conceptos	Categoría	Indicadores	Instrumento
El estrés incide en el desempeño laboral del personal de planta; médicos y de enfermería que trabaja en el Hospital del Instituto Ecuatoriano de Seguridad Social de la ciudad de Milagro.	VARIABLE INDEPENDIENTE <ul style="list-style-type: none"> • Estrés laboral 	Es la respuesta fisiológica o psicológica del individuo ante un agente negativo derivado directamente del trabajo	<ul style="list-style-type: none"> • Fisiológico • Físicos • Psicológicos 	<ul style="list-style-type: none"> - Problemas digestivo -Problemas respiratorios -Problemas circulatorios -Agotamiento emocional 	<ul style="list-style-type: none"> • Test de Maslach • Encuesta dirigida al personal de salud
	VARIABLE DEPENDIENTE <ul style="list-style-type: none"> • Desempeño laboral. 	Son las acciones o comportamientos observados en los empleados en su actividad laboral.	<ul style="list-style-type: none"> • Satisfacción Laboral • Motivación • Reconocimiento 	<ul style="list-style-type: none"> Trabajo Eficiencia Eficacia Productividad Proactividad 	<ul style="list-style-type: none"> • Entrevista a jefes departamentales.

Elaborado por autoras Lic. F. Guamán y Lic. G. Campoverde

11.- RESULTADOS OBTENIDOS DE LA INVESTIGACIÓN

Los resultados obtenidos a partir de la aplicación del cuestionario de Maslach a la muestra de 90 empleados del Hospital del IESS de Milagro, evidencian la presencia de estrés en los colaboradores.

El cuestionario Maslach se realiza en 10 a 15 minutos y mide los 3 aspectos del síndrome: Cansancio emocional, despersonalización, realización personal. Con respecto a las puntuaciones se consideran bajas las por debajo de 34, altas puntuaciones en las dos primeras subescalas y bajas en la tercera permiten diagnosticar el trastorno.

1. Subescala de agotamiento emocional. Consta de 9 preguntas. Valora la vivencia de estar exhausto emocionalmente por las demandas del trabajo. Puntuación máxima 54.

2. Subescala de despersonalización. Está formada por 5 ítems. Valora el grado en que cada uno reconoce actitudes de frialdad y distanciamiento. Puntuación máxima 30.

3. Subescala de realización personal. Se compone de 8 ítems. Evalúa los sentimientos de autoeficacia y realización personal en el trabajo. Puntuación máxima 48.

La clasificación de las afirmaciones es la siguiente:

Cansancio emocional: 1, 2, 3, 6, 8, 13, 14, 16, 20.

Despersonalización: 5, 10, 11, 15, 22.

Realización personal: 4, 7, 9, 12, 17, 18, 19, 21.

La escala se mide según los siguientes rangos:

0 = Nunca 1 = Pocas veces al año o menos 2 = Una vez al mes o menos 3 = Unas pocas veces al mes o menos 4 = Una vez a la semana 5 = Pocas veces a la semana 6 = Todos los días.

Sumadas las respuestas dadas a los ítems que se señalan:

Aspecto Evaluado	Preguntas a Evaluar	Total
Agotamiento Emocional	1-2-3-6-8-13-14-16-20	41
Despersonalización	5-10-11-15-22	21
Realización Personal	4-7-9-12-17-18-19-21	21
TOTAL	22 PREGUNTAS	83

Se consideran que las puntuaciones del MBI (Maslach Burnout Inventory) son bajas entre 1 y 33. Puntuaciones altas en los dos primeros y baja en el tercero definen el síndrome. Lo que significa que el estrés en los colaboradores del Área Médica es evidente según los resultados del TEST de MASLACH.

1.- Agotamiento Emocional:

En el análisis de esta fase se observa alta presencia de estrés constatando de esta manera el problema origen del poco interés con respecto a la planificación y especificación de funciones. Cabe recalcar que el agotamiento a más de ser físico lo comprende también lo psicológico el mismo que puede ser surgido por el mal direccionamiento del liderazgo departamental (jefes, supervisores, coordinadores) esto si se suma a los dos factores constatados (falta de planificación y especificación de funciones) más el desconocimiento en lo que respecta a materia de Seguridad y Salud Ocupacional (temas concernientes, ergonomía, bases legales sobre Seguridad y Salud Ocupacional, desconocimiento del reglamento, desconocimiento de los riesgos laborales etc.) sustentan el alto índice de agotamiento que mantienen actualmente los trabajadores del Hospital del IESS de Milagro.

Cuando en una organización la toma de estos aspectos es un cero a la izquierda, pueden surgir riesgos psicosociales silenciosos como el que estudiamos en este proyecto investigativo, cuando el grupo laboral u organizacional no tiene por parte de los directivos de la organización, las directrices organizacionales y una mejora de procesos interdepartamentales surge el agotamiento intelectual y físico de los colaboradores provocando en ellos un agotamiento psicológico, y activando el mecanismo de defensa de proyección haciendo a los demás (compañeros de trabajo) culpables de su errores y originando en el departamento mal clima laboral, insatisfacción en las realización de sus actividades diario

llevando a los trabajadores renunciar a sus puestos y originando la rotación de personal.

2.- Despersonalización:

Esta segunda fase el estrés se comprende al cambio de conducta del colaborador en todos los aspectos de su vida, laboral, familiar, profesional. Una persona que mantiene sintomatologías de estrés sufre de impulsividad y de un conflicto intra-psíquico que no le permite mantener una estabilidad emocional la misma que está siendo influida por agentes emocionales que provocan en el individuo conductas agresivas, autistas, antisociales y proyectistas fundamentadas en el sentimiento de inferioridad en él está inmerso el individuo.

Es de vital importancia manejar esta segunda fase ya que según en los datos estadísticos reflejan que el nivel de liderazgo de los responsables departamentales es precario, esto lo refleja en los criterios que expresan los colaboradores en la pregunta 21 del cuestionario que menciona precisamente el manejo de los inconvenientes personales y laborales en su lugar de trabajo dando una respuesta negativa dando un valor agregado al índice de surgimiento del síndrome.

Manteniendo una coherencia con la anterior fase de agotamiento personal, se sustenta que el liderazgo de los mandos medios proyectan en sus colaboradores la actitud negativa de insatisfacción personal y departamental fundamentándose así mal clima laboral y conductas desadaptadas por parte de los colaboradores haciendo de esta fase un problema latente para el hospital.

3.- Realización Personal:

La tercera fase evaluativa del estrés se distingue que en las 90 personas encuestadas del Hospital del IESS de Milagro ven en la organización sus aspiraciones limitadas, esto contesta a la rotación de personal existente en el hospital, se reafirma que la débil visión de desarrollo del potencial humano por parte de la organización influye inconscientemente en ellos y miran en otras organizaciones poder cumplir sus aspiraciones profesionales y crecer personalmente.

11.1.- Pruebas Estadísticas aplicadas en la verificación de las hipótesis.

A continuación la explicación estadística de la aplicación del cuestionario Maslach Burnout Inventory (MBI) a la población de 90 personas de la muestra escogida del personal del Área Médica del Hospital del IESS de Milagro

1.- ¿ME SIENTO EMOCIONALMENTE AGOTADO POR MI TRABAJO?

Opción	Frecuencia	%
0.- Nunca	3	3,33
1.- Pocas veces al año o menos	1	1,11

2.- Una vez al mes o menos	2	2,22
3.- Pocas veces al mes	3	3,33
4.- Una vez a la semana	2	2,22
5.- Pocas veces a la semana	2	2,22
6.- Todos los días	77	85,57
Total Respuestas: 7	Total Frecuencia: 90	100%

Fuente: Lic. F. Guamán y Lic. G. Campoverde

Análisis: De los 90 encuestados en lo referente a la pregunta No.- 1, la opción 6 obtuvo un 85,57 % mostrando presencia de estrés.

2.- ¿CUÁNDO TERMINO MI JORNADA LABORAL ME SIENTO AGOTADO?

Opción	Frecuencia	%
0.- Nunca	4	4.44
1.-Pocas veces al año o menos	2	2,22
2.- Una vez al mes o menos	3	3.33
3.- Pocas veces al mes	4	4.44
4.- Una vez a la semana	4	4.44
5.- Pocas veces a la semana	3	3.33
6.- Todos los días	70	77,78
Total Respuestas: 7	Total Frecuencia: 90	100 %

Fuente: Lic. F. Guamán, Lic. G. Campoverde

Análisis: De los 90 encuestados en lo referente a la pregunta No.2, la opción 6 obtuvo un 77.78% mostrando presencia de estrés.

3.- CUANDO ME LEVANTO POR LA MAÑANA Y ME ENFRENTO A OTRA JORNADA DE TRABAJO, ¿ME SIENTO FATIGADO?

Opción	Frecuencia	%
0.- Nunca	5	5.56
1.- Pocas veces al año o menos	4	4.44
2.- Una vez al mes o menos	1	1,11
3.- Pocas veces al mes	8	8.89
4.- Una vez a la semana	3	3.33
5.- Pocas veces a la semana	3	3.33
6.- Todos los días	66	73.33
Total Respuestas: 7	Total Frecuencia: 90	100%

Fuente: Lic. F. Guamán, Lic. G. Campoverde

Análisis: De los 90 encuestados en lo referente a la pregunta No.- 3, la opción 6 obtuvo un 73,33 % mostrando presencia de estrés.

4.- ¿SIENTO QUE PUEDO ENTENDER FÁCILMENTE A MIS COMPAÑEROS DE TRABAJO?

Opción	Frecuencia	%
0.- Nunca	67	74,45
1.- Pocas veces al año o menos	3	3,33
2.- Una vez al mes o menos	3	3,33

3.- Pocas veces al mes	5	5.57
4.- Una vez a la semana	4	4,44
5.- Pocas veces a la semana	4	4,44
6.- Todos los días	4	4,44
Total Respuestas: 7	Total Frecuencia: 90	100%

Fuente: Lic. F. Guamán y Lic. G. Campoverde

Análisis: De los 90 encuestados en lo referente a la pregunta No.- 4, la opción 0 proyecta un 74,45 % mostrando presencia de estrés.

5.- ¿SIENTO QUE ESTOY TRATANDO A ALGUNOS COMPAÑEROS COMO SI FUERAN OBJETOS IMPERSONALES?

Opción	Frecuencia	%
0.- Nunca	3	3.33
1.-Pocas veces al año o menos	3	3.33
2.- Una vez al mes o menos	3	3.33
3.- Pocas veces al mes	4	4.44
4.- Una vez a la semana	2	2.22
5.- Pocas veces a la semana	1	1.11
6.- Todos los días	74	82.22
Total Respuestas: 7	Total Frecuencia: 90	100%

Fuente: Lic. F. Guamán y Lic. G. Campoverde

Análisis: De los 90 encuestados en lo referente a la pregunta No.- 5, la opción 6 obtuvo un 82.22% proyectando presencia del estrés.

6.- ¿SIENTO QUE TRABAJAR TODO EL DÍA CON MIS COMPAÑEROS ME CANSA?

Opción	Frecuencia	%
0.- Nunca	4	4.44
1.- Pocas veces al año o menos	4	4.44
2.- Una vez al mes o menos	4	4.44
3.- Pocas veces al mes	3	3.33
4.- Una vez a la semana	2	2.22
5.- Pocas veces a la semana	72	80
6.- Todos los días	1	1.11
Total Respuestas: 7	Total Frecuencia: 90	100%

Fuente: Lic. F. Guamán y Lic. G. Campoverde

Análisis: De los 90 encuestados en lo referente a la pregunta No.- 6, la opción 5 proyecta un 80 % mostrando presencia de estrés.

7.- ¿SIENTO QUE TRATO CON MUCHA EFICACIA LOS PROBLEMAS DE MIS COMPAÑEROS?

Opción	Frecuencia	%
1.- Nunca	2	2.22
2.- Pocas veces al año o menos	2	2.22
3.- Una vez al mes o menos	1	1.11
4.- Pocas veces al mes	75	83.33
5.- Una vez a la semana	3	3.33
6.- Pocas veces a la semana	3	3.33

7.- Todos los días	4	4.44
Total Respuestas: 7	Total Frecuencia: 90	100%

Fuente: Lic. FGuamán y Lic. G. Campoverde

Análisis: De los 90 encuestados en lo referente a la pregunta No.- 7, la opción 4 proyecta un 83.33% proyectando presencia de estrés.

8.- ¿SIENTO QUE MI TRABAJO ME ESTÁ DESGASTANDO?

Opción	Frecuencia	%
0.- Nunca	4	4.44
1.- Pocas veces al año o menos	1	1.11
2.- Una vez al mes o menos	3	3.33
3.- Pocas veces al mes	2	2.22
4.- Una vez a la semana	2	2.22
5.- Pocas veces a la semana	1	1.11
6.- Todos los días	77	85.56
Total Respuestas: 7	Total Frecuencia: 90	100%

Fuente: Lic. F. Guamán y Lic. G. Campoverde

Análisis: De los 90 encuestados en lo referente a la pregunta No.- 8, la opción 6 muestra un 85.56% proyectando presencia del estrés.

9.- ¿SIENTO QUE ESTOY INFLUYENDO POSITIVAMENTE EN LA VIDA DE OTRAS PERSONAS A TRAVÉS DE MI TRABAJO?

Opción	Frecuencia	%
0.- Nunca	2	2.22
1.- Pocas veces al año o menos	2	2.22
2.- Una vez al mes o menos	1	1.11
3.- Pocas veces al mes	72	80
4.- Una vez a la semana	4	4.44
5.- Pocas veces a la semana	4	4.44
6.- Todos los días	5	5.56
Total Respuesta: 7	Total Frecuencia: 90	100%

Fuente: Lic. F. Guamán y Lic. G. Campoverde

Análisis: De los 90 encuestados en lo referente a la pregunta No.- 9, la opción 4 proyecta un 80 % mostrando presencia de estrés.

10.- ¿SIENTO QUE ME HECHO MÁS DURO CON LA GENTE?

Opción	Frecuencia	%
0.- Nunca	2	2,22
1.- Pocas veces al año o menos	2	2,22
2.- Una vez al mes o menos	1	1.11
3.- Pocas veces al mes	3	2,27
4.- Una vez a la semana	4	4,44
5.- Pocas veces a la semana	73	81,12
6.- Todos los días	5	5,56
Total Respuesta: 7	Total Frecuencia:	100%

	90	
--	----	--

Fuente: Lic. F. Guamán y Lic. G. Campoverde

Análisis: De los 90 encuestados en lo referente a la pregunta No.- 10, la opción 5 proyecta un 81.12% demostrando presencia de estrés.

11.- ¿ME PREOCUPA QUE ESTE TRABAJO ME ESTÉ ENDURECIENDO EMOCIONALMENTE?

Opción	Frecuencia	%
1.- Nunca	2	2.22
2.- Pocas veces al año o menos	2	2.22
3.- Una vez al mes o menos	1	1.11
4.- Pocas veces al mes	1	1.11
5.- Una vez a la semana	3	2,27
6.- Pocas veces a la semana	5	5,56
7.- Todos los días	76	84,44
Total Respuesta: 7	Total Frecuencia: 90	100%

Fuente: Lic. F: Guamán, y Lic. G. Campoverde

Análisis: De los 90 encuestados en lo referente a la pregunta No.- 11, la opción 7 proyecta un 84 ,44 %, mostrando presencia de estrés.

12.- ¿ME SIENTO CON MUCHA ENERGÍA EN MI TRABAJO?

Opción	Frecuencia	%
1.- Nunca	2	1,52
2.- Pocas veces al año o menos	2	1,52
3.- Una vez al mes o menos	1	0,76
4.- Pocas veces al mes	3	2,27
5.- Una vez a la semana	4	3,03
6.- Pocas veces a la semana	75	83.33
7.- Todos los días	3	2,27
Total Respuesta: 7	Total Frecuencia: 90	100%

Fuente: Lic. F: Guamán y Lic. G. Campoverde

Análisis: De los 90 encuestados en lo referente a la pregunta No.- 12, la opción 6 proyecta un 83.33% mostrando presencia de estrés.

13.- ¿ME SIENTO FRUSTRADO EN MI TRABAJO?

Opción	Frecuencia	%
0.- Nunca	3	2,27
1.- Pocas veces al año o menos	3	2,27
2.- Una vez al mes o menos	1	1,11
3.- Pocas veces al mes	3	2,27
4.- Una vez a la semana	75	83.33
5.- Pocas veces a la semana	4	4,44
6.- Todos los días	1	1,11
Total Respuesta: 7	Total Frecuencia: 90	100%

Fuente: Lic. F. Guamán y Lic. G. Campoverde

Análisis: De los 90 encuestados en lo referente a la pregunta No.- 13, la opción 5 proyecta un 83.33 % mostrando presencia de estrés.

14.- ¿SIENTO QUE ESTOY DEMASIADO TIEMPO EN MI TRABAJO?

Opción	Frecuencia	%
1.- Nunca	3	2,27
2.- Pocas veces al año o menos	3	2,27
3.- Una vez al mes o menos	2	1,52
4.- Pocas veces al mes	72	80
5.- Una vez a la semana	4	3,03
6.- Pocas veces a la semana	1	0,76
7.- Todos los días	5	3,79
Total Respuesta: 7	Total Frecuencia: 90	100%

Fuente: Lic. F. Guamán y Lic. G. Campoverde

Análisis: De los 90 encuestados en lo referente a la pregunta No.- 14, la opción 3 muestra un 86.36% proyectando presencia de estrés.

15.- ¿SIENTO QUE NO ME INTERESA LO QUE LES OCURRA A MIS COMPAÑEROS DE TRABAJO?

Opción	Frecuencia	%
0.- Nunca	2	2,22

1.- Pocas veces al año o menos	2	2,22
2.- Una vez al mes o menos	75	80
3.- Pocas veces al mes	1	1,11
4.- Una vez a la semana	1	1,11
5.- Pocas veces a la semana	6	6,67
6.- Todos los días	3	2,27
Total Respuesta: 7	Total Frecuencia: 90	100%

Fuente: Lic. F. Guamán y Lic. G. Campoverde

Análisis: De los 90 encuestados en lo referente a la pregunta No.- 15, la opción 2 muestra un 80 % proyectando presencia de estrés.

16.- ¿SIENTO QUE TRABAJAR EN CONTACTO DIRECTO CON LOS USUARIOS O PROVEEDORES CANSA?

Opción	Frecuencia	%
0.- Nunca	1	1.11
1.- Pocas veces al año o menos	1	1.11
2.- Una vez al mes o menos	79	87,78
3.- Pocas veces al mes	2	2,22
4.- Una vez a la semana	2	2,22
5.- Pocas veces a la semana	2	2,22
6.- Todos los días	3	2,27
Total Respuesta: 7	Total Frecuencia: 90	100%

Fuente: Lic. F. Guamán y Lic. G. Campoverde

Análisis: De los 90 encuestados en lo referente a la pregunta No.- 16, la opción 2 un 87,78% proyecta presencia de estrés.

17.- ¿SIENTO QUE PUEDO CREAR CON FACILIDAD UN CLIMA AGRADABLE CON MIS COMPAÑEROS DE LABORES?

Opción	Frecuencia	%
0.- Nunca	3	2,27
1.- Pocas veces al año o menos	3	2,27
2.- Una vez al mes o menos	3	2,27
3.- Pocas veces al mes	75	80
4.- Una vez a la semana	1	1.11
5.- Pocas veces a la semana	4	4.44
6.- Todos los días	1	1.11
Total Respuesta: 7	Total Frecuencia: 90	100%

Fuente: Lic. F. Guamán y Lic. G. Campoverde

Análisis: De los 90 encuestados en lo referente a la pregunta No.- 17, la opción 3 un 80 % proyecta presencia de estrés.

18.- ¿ME SIENTO ESTIMADO POR MIS SUPERIORES DESPUÉS DE HABER TRABAJADO EN EQUIPO?

Opción	Frecuencia	%
0.- Nunca	74	82,22

1.- Pocas veces al año o menos	2	2,22
2.- Una vez al mes o menos	2	2,22
3.- Pocas veces al mes	3	2,27
4.- Una vez a la semana	5	5,76
5.- Pocas veces a la semana	1	1,11
6.- Todos los días	3	2,27
Total Respuesta: 7	Total Frecuencia: 90	100%

Fuente: Lic. F. Guamán y Lic. G. Campoverde

Análisis: De los 90 encuestados en lo referente a la pregunta No.- 18, la opción 0 un 82.22% proyecta presencia de estrés.

19.- ¿CREO QUE CONSIGO MUCHAS COSAS VALIOSAS EN ESTE TRABAJO?

Opción	Frecuencia	%
0.- Nunca	3	2,27
1.- Pocas veces al año o menos	3	2,27
2.- Una vez al mes o menos	2	2.22
3.- Pocas veces al mes	1	1.11
4.- Una vez a la semana	4	4,44
5.- Pocas veces a la semana	76	84,44
6.- Todos los días	1	1,11
Total Respuesta: 7	Total Frecuencia: 90	100%

Fuente: Lic. F. Guamán y Lic. G. Campoverde

Análisis: De los 90 encuestados en lo referente a la pregunta No.- 19, la opción 5 muestra un 84,44% presencia de estrés.

20.- ¿ME SIENTO COMO SI ESTUVIERA AL BORDE DE MIS LÍMITES EN MI TRABAJO?

Opción	Frecuencia	%
0.- Nunca	2	2,22
1.- Pocas veces al año o menos	2	2,22
2.- Una vez al mes o menos	77	85,56
3.- Pocas veces al mes	1	1,11
4.- Una vez a la semana	3	2,27
5.- Pocas veces a la semana	1	1,11
6.- Todos los días	4	4,44
Total Respuesta: 7	Total Frecuencia: 90	100%

20 ¿Me siento como si estuviera al borde de mis límites en mi trabajo?

Fuente: Lic. F. Guamán y Lic. G. Campoverde

Análisis: De los 90 encuestados en lo referente a la pregunta No.- 20, la opción 2 un 85.56 % muestran presencia de estrés

21.- ¿SIENTO QUE EN MI TRABAJO LOS PROBLEMAS EMOCIONALES SON SOLUCIONADOS DE FORMA IDÓNEA?

Opción	Frecuencia	%
0.- Nunca	5	5,76
1.- Pocas veces al año o menos	71	78,89

2.- Una vez al mes o menos	3	2,27
3.- Pocas veces al mes	3	2,27
4.- Una vez a la semana	2	2,22
5.- Pocas veces a la semana	4	4,44
6.- Todos los días	2	2,22
Total Respuesta: 7	Total Frecuencia: 90	100%

Fuente: Lic. F. Guamán y Lic. G. Campoverde

Análisis: De los 90 encuestados en lo referente a la pregunta No.- 21, la opción 1 está en un 78,89 % mostrando presencia de estrés.

22.-¿ME PARECE QUE MIS COMPAÑEROS ME CULPAN DE ALGÚN PROBLEMA QUE SURJA DE SU PUESTO DE TRABAJO?

Opción	Frecuencia	%
0.- Nunca	3	2,27
1.-Pocas veces al año o menos	3	2,27
2.- Una vez al mes o menos	76	84,44
3.- Pocas veces al mes	1	1,11
4.- Una vez a la semana	2	2,22
5.- Pocas veces a la semana	2	2,22
6.- Todos los días	3	2,27
Total Respuesta:7	Total Frecuencia:90	100%

Fuente: Lic. F. Guamán y Lic. G. Campoverde

Análisis: De los 90 encuestados en lo referente a la pregunta No.- 22, la opción 2 muestra un 84,44 % mostrando presencia de estrés

11.2.- Análisis e interpretación de resultados

1.- ¿CONSIDERA USTED QUE EL HORARIO DE TRABAJO LE PRODUCE ESTRÉS?

SI	66
NO	0
A VECES	24

Fuente: Lic. F. Guamán y Lic. G. Campoverde

Un 73% de los empleados del IESS mencionan que el horario de trabajo les produce estrés, un 27% dice que a veces

2.- CREE USTED QUE LAS RESPONSABILIDADES ENCOMENDADAS A USTED EN EL TRABAJO SON:

Muy exigentes	1
---------------	---

Exigentes	54
Poco exigentes	36
Nada exigentes	0

Fuente: Lic. F. Guamán y Lic. G. Campoverde

Los colaboradores dicen que las responsabilidades que conlleva el trabajo son exigentes en un 59% mientras que un 40 % dicen que es poco exigente.

3.- ¿SIENTE USTED QUE LOS SUPERIORES Y COMPAÑEROS DE SU ÁREA DE TRABAJO LE CONSIDERAN:

Mucho	12
Poco	45
Nada	33

Fuente: Lic. F. Guamán y Lic. G. Campoverde

Un 50% de los encuestados se muestran poco considerados en su trabajo; un 37% dice que no existe ninguna consideración y tan solo un 13% se sienten muy considerados.

4. ¿LAS ACTIVIDADES LABORALES LE PRODUCEN DISGUSTOS CON SUS SUPERIORES Y COMPAÑEROS DE TRABAJO?

Siempre	12
A veces	56
Nunca	22

Fuente: Lic. F. Guamán y Lic. G. Campoverde

Un 62% mencionan que a veces tienen disgustos de origen laboral con sus superiores y compañeros de trabajo; mientras que un 25% dice que Nunca lo han tenido y tan solo un 13% establece que siempre tienen disgusto en su área de trabajo.

5. ¿CREE USTED QUE SU TRABAJO A MENUDO INTERFIERE CON SU FAMILIA Y LAS OBLIGACIONES SOCIALES?

SI	35
NO	23
TALVEZ	32

Fuente: Lic. F. Guamán y Lic. G. Campoverde

Un 39% esta consiente que el trabajo a menudo interfiere con la familia y las obligaciones sociales; mientras que un 36% establece tal vez afecta y un 25% determina que No le afecta.

6. ¿CONSIDERA USTED QUE LOS PROBLEMAS ECONÓMICOS LE ESTÁN AFECTANDO EN EL TRABAJO?

SI	48
No	2
A VECES	40

Fuente: Lic. F. Guamán y Lic. G. Campoverde

Un 53% establece que los problemas económicos son un causal de estrés, seguido de un 45% que dice a veces le afecta; y un 2% determina que NO.

7. ¿HA SUFRIDO DETERIORO REPENTINO DE LA AUDICIÓN, VISIÓN U OTROS ÓRGANOS DE SU CUERPO?

Siempre	0
A veces	49
Nunca	41

Fuente: Lic. F. Guamán y Lic. G. Campoverde

Un 54% de los encuestados respondieron que han sufrido deterioros en la audición, visión y otros órganos del cuerpo; el 46% dice que a veces.

8.- ¿CONSIDERA USTED QUE LA PRESIÓN DEL TRABAJO ESTÁ AFECTANDO A SU SALUD?

Totalmente de acuerdo	58
De acuerdo	32
En desacuerdo	0
Totalmente en desacuerdo	0

Fuente: Lic. F. Guamán y Lic. G. Campoverde

Un 64% está totalmente de acuerdo que la presión del trabajo está afectando su salud; frente a un 36% que está de acuerdo que la presión del trabajo está afectando a su salud.

9. ¿CUÁL DE LAS SIGUIENTES ENFERMEDADES CONSIDERA USTED QUE LAS HA ADQUIRIDO POR EL ESTRÉS:

Gastritis	45
Dolor de cuello o espalda	15
Enfermedades crónicas	0
Enfermedad aguda	10
Otras	20

Fuente: Lic. F. Guamán y Lic. G. Campoverde

Un 50% de los encuestados determinan haber adquirido gastritis por el estrés; un 17% dolor de cuello; un 11% enfermedades graves o agudas; 22% mencionan que han contraído otro tipo de enfermedades.

10. SE SIENTE CANSADO Y AGOTADO

Frecuentemente	85
En ocasiones	5
Nunca	0

Fuente: Lic. F. Guamán y Lic. G. Campoverde

En un 94% los encuestados se muestran cansados y agotados.

11. ¿SUELE DEJAR TAREAS A MEDIO HACER?

Siempre	0
A veces	35
Nunca	55

Fuente: Lic. F. Guamán y Lic. G. Campoverde

En un 61% los encuestados respondieron que nunca dejan tareas a medio hacer lo que demuestra la carga de trabajo que tiene, un 39% consideran que no dejan pendientes.

12. ¿RECIBE USTED SUFICIENTE RECONOCIMIENTO CUANDO SU TRABAJO ES BUENO?

Siempre	0
A veces	0
Nunca	90

Fuente: Lic. F. Guamán y Lic. G. Campoverde

Un 100% de los encuestados concuerdan que nunca reciben reconocimientos por el desempeño en su trabajo.

Entrevista al Director Administrativo del Hospital IESS Milagro

1. -Considera usted que sus colaboradores cumplen con las políticas, normas y reglas de la institución? Explíquelo en porcentajes y por qué?

R: El 70% no se cumple porque no se aplican sanciones.

2. Participan sus colaboradores en las decisiones que involucran directamente con su trabajo?

R: Procuro en todo cuanto debo decidir hacerlo con la participación de mis colaboradores.

3. Cuál es la percepción en cuanto a las relaciones interpersonales de sus colaboradores?

R: Es Aceptable y creo se podría mejorar trabajando con talleres, charlas, motivación etc.

4. Cómo ve usted la atención al cliente que brindan sus colaboradores?

R: Creo que es buena.

5.-Es reconocido el trabajo que el personal del área realiza fuera de su horario establecido?

R: A decir verdad No lo es; porque todos se limitan a cumplir su horario.

Entrevista al Director Médico del Hospital IESS Milagro

1.- Considera usted que sus colaboradores cumplen con las políticas, normas y reglas de la institución? Explíquelo en porcentajes y por qué?

R: En 6 meses de administración puedo decir que Si se cumplen.

2.-Participan sus colaboradores en las decisiones que involucran directamente con su trabajo?

R: Siempre consulto a mis colaboradores para la toma de decisiones posterior.

3.-Cuál es la percepción en cuanto a las relaciones interpersonales de sus colaboradores?

R: Es Aceptable y creo se podría mejorar la comunicación.

4.-Cómo ve usted la atención al cliente que brindan sus colaboradores?

R: Creo que es buena; esto se refleja en la calificación bimensual a la que está sometido el hospital en cuyo resultado es alto.

5.- Es reconocido el trabajo que el personal del área realiza fuera de su horario establecido?

R: A decir verdad No lo es; porque existen fallas en la comunicación.

Entrevista a Jefa de Enfermeros del Hospital IESS Milagro

1. Considera usted que sus colaboradores cumplen con las políticas, normas y reglas de la institución? Explíquelo en porcentajes y por qué?

R: Considero que en un 80% se cumple, un 20% no se cumple por desconocimiento, falta de interés e irresponsabilidad.

2.-Participan sus colaboradores en las decisiones que involucran directamente con su trabajo?

R: Siempre lo hacen.

3.-Cuál es la percepción en cuanto a las relaciones interpersonales de sus colaboradores?

R: Es Aceptable.

4.- Cómo ve usted la atención al cliente que brindan sus colaboradores?

R: Creo que es buena, lo cual se puede comprobar con la disminución de quejas de los familiares de los pacientes en las diferentes salas.

5.- Es reconocido el trabajo que el personal del área realiza fuera de su horario establecido?

R: No existe un concurso donde determine el reconocimiento incluso monetario para premiar el esfuerzo y la responsabilidad, todos laboran con el mismo sueldo.

Entrevista al responsable de Servicios de Diagnóstico del Hospital IESS Milagro.

1.-Considera usted que sus colaboradores cumplen con las políticas, normas y reglas de la institución? Explíquelo en porcentajes y por qué?

R: No se cumplen al 100% debido a la falta de insumos de oficina y otros recursos.

2.-Participan sus colaboradores en las decisiones que involucran directamente con su trabajo?

R: Si participan

3.- Cuál es la percepción en cuanto a las relaciones interpersonales de sus colaboradores?

R: Son aceptables, creo que se deben proporcionar charlas, conferencias.

4.- Cómo ve usted la atención al cliente que brindan sus colaboradores?

R: Es buena.

5.- Es reconocido el trabajo que el personal del área realiza fuera de su horario establecido?

R: Si

11.3 Conclusiones y recomendaciones generales, específicas acerca de los resultados de la investigación.

Conclusiones

- Los colaboradores que conforman el IEES; están expuestos a altos niveles de estrés ocasionado por la falta de métodos, estrategias y técnicas que puedan contrarrestarlo.

- El incremento de horas de trabajo, número de pacientes y excesivos controles de la administración ha incrementado los niveles de estrés en los colaboradores del IESS.
- Los colaboradores sienten que su trabajo no es reconocido por lo que influye en sus emociones afectando su productividad en la institución.
- En general los empleados y trabajadores del IESS sienten un agotamiento físico y emocional al término de su jornada diaria.
- Los directivos o jefes departamentales están conscientes que sus colaboradores requieren de la aplicación de capacitaciones, talleres y conferencias para hacer frente a este síndrome.

Recomendaciones

- Que los Directivos y Jefes Departamentales incluyan dentro del cronograma de actividades laborales estrategias instrumentales que neutralicen o eliminen las consecuencias del estrés.
- Que se planifiquen actividades en conjunto que mejoren las relaciones interpersonales entre los miembros de la institución.

- Que se implementen un sistema de reconocimiento no salariales como forma de motivación extrínseca para la obtención de un mayor nivel de comprometiendo institucional.
- Que se les proporcionen capacitación en cuanto al manejo de la inteligencia emocional para el logro de la estabilidad psíquica de sus colaboradores.
 - Que los directivos o jefes de las diferentes dependencias se capaciten en direccionamiento y liderazgo para la mejora de la actitud y aptitud de los colaboradores referente a su puesto de trabajo.

12.- PROPUESTA DE APLICACIÓN DE RESULTADOS

12.1 Alternativa Obtenida

TEMA: “ESTRATEGIAS ORGANIZACIONALES PARA LA DISMINUCIÓN DE LOS ESTRESORES LABORALES DEL PERSONAL DEL ÁREA MÉDICA DEL HOSPITAL DEL IESS DE LA CIUDAD DE MILAGRO”.

Las Estrategias Organizacionales son los instrumentos o herramientas que se necesitan para hacer frente a las consecuencias producidas por los estresores; si bien es cierto aunque no desaparezcan en su totalidad se pueden detener o neutralizar de modo que se dote al personal de los conocimientos precisos como manejo del tiempo, relaciones interpersonales, actitudes positivas hacia el trabajo, motivación, liderazgo, riesgos laborales, etc.

La capacitación tiene una gran ventaja sobre la vida laboral de los empleados de una organización puesto que modela su cultura individual y pondera una cultura colectiva haciendo que los colaboradores se centren en cómo realizar mejor su tarea encomendada y no en cuanto estrés le ocasiona.

12.2 Alcance de la Alternativa

El alcance de las estrategias organizacionales será a mediano plazo y se lo podrá instaurar durante 16 semanas ósea 4 meses divididos en 2 horas semanales por sesión, enfocando temas acompañados de estrategias que al ser llevada a la

práctica disminuirá con seguridad los niveles de estrés a los que están sometidos los colaboradores del área médica.

Cabe recalcar que ello no influirá en sus prácticas laborales normales.

12.3.- Aspecto básico de la alternativa

12.3.1.- Antecedentes

Los aspectos básico de la alternativa a considerar son la justificación; los objetivos generales, específicos, las estrategias organizacionales y el plan de capacitación para 4 meses respectivamente; todo ello como resultado de la investigación desarrollada en los capítulos anteriores y como posible solución a la incidencia del estrés en los colaboradores del área médica del Hospital de Instituto Ecuatoriano de Seguridad Social de Milagro.

A continuación el desarrollo de los puntos básicos a considerar en la Alternativa propuesta:

12.3.2.- Justificación

Este proyecto investigativo que tiene su origen en un tema específico de la incidencia del estrés en el rendimiento laboral del personal del área médica del

Hospital del IESS de la Ciudad de Milagro, el mismo que en los métodos aplicados como el Cuestionario de Maslach (MBI) dieron en sus 22 preguntas como positivo al origen del síndrome en la muestra extraída de la plantilla de los empleados del hospital.

Es por eso que el plantear la solución al problema se hace meritorio con el tema en mención Psicoterapia Conductiva direccionada al mejoramiento del Riesgo Psicosocial – Estrés Laboral.

Esta Terapia Conductual ayudará a la mejora continua de las aptitudes en el personal del área médica del Hospital del IESS de la Ciudad de Milagro y a reducir gradualmente la presencia del estrés presente en los que conforman la organización.

Es importante mencionar que la Terapia Conductual va direccionada al cambio de conducta (Estimulo – Respuesta) ante un ente estresor, esta técnica tiene como fin cambiar los paradigmas actuales de los individuos por otros nuevos, los cuales lleven un fin a mejorar la calidad de vida y salud menta

La Terapia Conductual tiene tres principios básicos, los mismos que son el empirismo colectivo, el direccionamiento guiado (cumulo de estrategias que tienen como fin reconocer conductas destructivas y auto estimularse o auto implementarse cambios cognoscitivos que ayuden al mejoramiento de un conflicto intrapsíquico), y el debate socrático (es la discusión de ideas surgidas de

un individuo o grupo que van direccionadas al mejoramiento de la conducta y aptitudes asumidas por los individuos de un grupo o sociedad) los mismos que ayudarán a mejorar significativamente el estrés en los colaboradores por medio de la efectucción de las psicoterapias.

12.3.3.- Objetivos

Objetivo General.-

Desarrollar estrategias cognitivos-conductuales que eliminen o neutralicen las consecuencias del estrés (entrenamiento en técnicas de solución de problemas, inoculación de estrés, organización personal), para la disminución de los estresores organizacionales del personal del área médica del Hospital del IESS de Milagro.

Objetivos específicos.-

- Desarrollar habilidades de comunicación interpersonal, habilidades sociales y asertividad.
- Modificar los procesos cognitivos de autoevaluación de los profesionales (entrenamiento en técnicas de afrontamiento, principalmente a las orientadas a la tarea/solución de problemas).

- Mejorar la actitud y aptitud de los colaboradores referente a su puesto de trabajo.
- Mejorar el direccionamiento del liderazgo de los de los mandos medios altos (Jefes, Coordinadores y Supervisores) hacia los colaboradores.
- Manejo de la Inteligencia Emocional.
- Estabilidad Psíquica de los colaboradores en la organización.

12.3.4.- Estructura General de la Propuesta

Estrategias organizacionales para la disminución de los estresores laborales del personal del área médica del hospital del IESS de la ciudad de milagro.

Estructura o Componentes.-

Los tres niveles a considerar para la aplicación de las Estrategias organizacionales

- Estrategias orientadas al individuo:

Las estrategias individuales se centran en la adquisición y mejora de las formas de afrontamiento. Estas estrategias se pueden dividir formando dos tipos de programas de intervención orientados al individuo:

1.- Programas dirigidos a las estrategias instrumentales: se centran en la solución de problemas, por ejemplo, entrenamiento en la adquisición de habilidades de solución de problemas, asertividad, organización y manejo del tiempo, optimización de la comunicación, relaciones sociales, estilo de vida.

2.- Programas dirigidos a estrategias paliativas: tienen como objetivo la adquisición y desarrollo de habilidades para el manejo de las emociones asociadas, por ejemplo, entrenamiento en relajación, expresión de la ira, de la hostilidad, manejo de sentimientos de culpa.

- Estrategias sociales:

El apoyo social es un factor muy importante como estrategia para prevenir o tratar el estrés, ya que se ha demostrado que éste disminuye el impacto de los estresores crónicos relacionados con el trabajo, aumenta los niveles de realización personal, disminuye el cansancio emocional y las actitudes y conductas negativas hacia otros (Gil-Monte ,1997 y Leiter, 1988).

1.- Programas compuestos por estrategias individuales:

Actúan en el nivel del interfaz individuo – organización y se rescatan intervenciones sobre el grado de participación y/o autonomía de los trabajadores.

A nivel grupal-organizacional se destacan las estrategias centradas en la formación de equipos, los comités de seguridad y salud laboral, intervenciones sobre el sistema de valores, el clima y la cultura de la organización.

- Estrategias organizacionales.-

Los programas a nivel organizacional se denominan "programas de control de estrés o de gestión de estrés". Este tipo de programas tienen variados objetivos, y se pueden centrar en la prevención (evitar la aparición del estrés) o en el tratamiento del estrés laboral (limitar sus efectos y la recuperación de sus consecuencias). Desde el punto de vista organizacional se han clasificado los programas en tres tipos de intervenciones: preventivos primarios, preventivos secundarios y terciarios.

1.- Programas de Intervención Preventivos:

La prevención primaria –programas de prevención- suprime los factores desfavorables (de riesgo) antes de que generen enfermedad.

La prevención secundaria –programas de tratamiento- aborda la enfermedad en sus primeras fases mediante una intervención rápida.

La prevención terciaria – programas de tratamiento- intenta reducir la discapacidad o secuelas asociadas al trastorno.

Peiró, Ramos y Gonzales-Romá (1994), citados por Hombrados (1997) explican que las estrategias de los "programas de control de estresores" como estrategias a nivel organizacional, e indican que tienen tres vertientes: reducción de las demandas ambientales, incremento de los recursos personales, la búsqueda del ajuste entre dichas demandas ambientales y los recursos personales:

Reducción de demandas ambientales: aquí se plantean intervenciones organizacionales: rediseño de puestos de trabajo, mejora de condiciones laborales, intervenciones sobre la estructura organizacional. No se incluye el desarrollo organizacional, ya que más que una estrategia implica un programa específico con actuación en distintos niveles.

Incremento de recursos del individuo: sugiere una intervención individual centrada en la formación y entrenamiento en aspectos técnicos del puesto de trabajo, en habilidades sociales (relaciones interpersonales o liderazgo), en solución de problemas, negociación, entrenamiento en gestión del tiempo, entre otros

12.4 .Resultados esperados de la alternativa

- Disminución de los niveles de estrés en los colaboradores del Área Médica del IESS, reflejado en el número de quejas emitidos por los pacientes.
- Incremento en la productividad de los colaboradores, lo que se puede verificar en los informes requeridos por el departamento de facturación, bajo nivel de ausentismo, permisos por enfermedad, etc.
- Mayor capacidad para el manejo de estresores organizacionales tanto de los directivos como de los empleados; lo que se podrá verificar en las actitudes y manejo de los diferentes conflictos entre los niveles de jerarquía altos y bajos.
- Mejora en el Clima Organizacional de la Institución; lo que se va a reflejar en las relaciones interpersonales entre los niveles ascendentes o descendentes o del mismo nivel, etc.

PLAN DE ACCION
TALLERES DE CAPACITACION

TALLER N° 1.- EL TIEMPO

Módulo 1.- ADMINISTRACIÓN DEL TIEMPO

TEMA	CONTENIDO	OBJETIVOS	DIRIGIDO A	TIEMPO	EVALUACIÓN
ADMINISTRACIÓN DEL TIEMPO	<p>¿Qué es la administración del tiempo?</p> <p>Las manifestaciones del tiempo.</p> <p>Los principios teóricos.</p> <p>Los principios prácticos.</p> <p>Lo que sucede con frecuencia</p>	<p>Fomentar la planificación del tiempo a través del conocimiento de los riesgos del mal uso del tiempo y así contribuir en la calidad y desempeño de sus funciones.</p>	<p>Administrador de la organización</p> <p>Mandos medios</p> <p>Médicos</p> <p>Lic. en Enfermería</p>	<p>Cada módulo cumple con 2 horas semanales</p>	<p>La administración del tiempo será evaluada a través de indicadores de cumplimiento de objetivos y metas propuestas en el hospital.</p>

Elaborado por Lic. F: Guamán y Lic. G. Campoverde

Módulo 2.- ADMINISTRAR EL TIEMPO OTORGA PODER

TEMA	CONTENIDO	OBJETIVOS	DIRIGIDO A
ADMINISTRAR EL TIEMPO OTORGA PODER.	<p>Tiempo es poder.</p> <p>Poder y Contrapoder.</p> <p>Poder Horizontal.</p> <p>¿Cómo evitar desorganizar a los demás?</p> <p>¿Cómo evitar a los caníbales del tiempo?</p> <p>¿Dónde radica el poder?</p>	<p>Maximizar la eficiencia en el trabajo.</p> <p>Identificar con precisión las causas de desperdicio del recurso.</p> <p>Distinguir la diferencia entre acciones importantes y acciones urgentes.</p>	<p>Administrador de la organización</p> <p>Mandos medios</p> <p>Médicos</p> <p>Lic. en Enfermería</p>

Elaborado por Lic. F: Guamán y Lic. G. Campoverde

Módulo 3.- EFICIENCIA VS. EFICACIA

TEMA	CONTENIDO	OBJETIVO	DIRIGIDO A
EFICIENCIA VS. EFICACIA	<p>Qué es la eficiencia?</p> <p>Qué es la eficacia?</p> <p>Un cambio de paradigma</p> <p>Nociones para delegar efectivamente</p>	<p>Diferenciar los conceptos de eficiencia y eficacia; para el mejoramiento del desempeño en el puesto de trabajo.</p>	<p>Administrador de la organización</p> <p>Mandos medios</p> <p>Médicos</p> <p>Lic. en Enfermería</p>

Elaborado por Lic. F: Guamán y Lic. G. Campoverde

Módulo 4.- ADMINISTRANDO EL TIEMPO SE LOGRA UN LIDERAZGO EFECTIVO.

TEMA	CONTENIDO	OBJETIVOS	DIRIGIDO A
ADMINISTRANDO EL TIEMPO SE LOGRA UN LIDERAZGO EFECTIVO.	<p>Los 7 hábitos a desarrollar.</p> <p>Victorias privadas y públicas.</p> <p>Dependencia, Independencia e Interdependencia.</p> <p>Tips para administrar mejor su tiempo.</p>	<p>Optimizar el recurso tiempo para el incremento de la productividad de los colaboradores.</p> <p>Conocer técnicas que motiven a un mejor uso del tiempo y recursos.</p>	<p>Administrador de la organización</p> <p>Mandos medios</p> <p>Médicos</p> <p>Licenciadas. en Enfermería</p>

Elaborado por Lic. F: Guamán y Lic. G. Campoverde

PLAN DE ACCION
TALLERES DE CAPACITACION

TALLER N° 2.- LA RESISTENCIA AL CAMBIO

Módulo 1.- FUERZAS PARA EL CAMBIO

TEMA	CONTENIDO	OBJETIVOS	DIRIGIDO A	TIEMPO
FUERZAS PARA EL CAMBIO	Naturaleza de la fuerza laboral. Tecnología. Choques económicos. Competencias. Tendencias sociales. Política mundial.	Objetivo General.- Disminuir la resistencia al cambio en la empresa y así contribuir en el mejoramiento del clima laboral y productividad de la misma Objetivo Especifico.- Identificar las fuerzas que actúan como estímulos para el cambio.	Administrador de la organización Mandos medios Médicos Lic. en Enfermería	Cada módulo cumple con 2 horas semanales

Elaborado por Lic. F: Guamán y Lic. G. Campoverde

Módulo2.- RESISTENCIA AL CAMBIO.

TEMA	CONTENIDO	OBJETIVOS	DIRIGIDO A
RESISTENCIA AL CAMBIO.	Fuentes individuales. Hábito. Seguridad. Factores económicos. Miedo a lo desconocido. Orígenes organizacionales. Inercia estructural y de grupo. Centro limitado del cambio. Amenaza a la experiencia. Amenaza a las relaciones de poder establecidas. Amenaza a la asignación establecida de recursos. Tácticas para vencer la resistencia al cambio. Política del cambio.	Objetivo General.- Identificar las fuerzas que actúan como estímulos para el cambio. Objetivo Especifico.- Conocer las fuentes de resistencia al cambio.	Administrador de la organización Mandos medios Médicos Licenciados en enfermería

Elaborado por Lic. F: Guamán y Lic. G. Campoverde

Módulo 3 ENFOQUES PARA ADMINISTRAR EL CAMBIO ORGANIZACIONAL

TEMA	CONTENIDO	OBJETIVOS	DIRIGIDO A
<p>ENFOQUES PARA ADMINISTRAR EL CAMBIO ORGANIZACIONAL.</p>	<p>Modelo de tres etapas de Lewin. Plan de las ocho etapas de Kotter para implementar el cambio. Investigación de la acción. Desarrollo organizacional.</p>	<p>Objetivo General.- Comparar los cuatro elementos principales para administrar el cambio organizacional.</p>	<p>Administrador de la organización Mandos medios Médicos Licenciados en enfermería</p>

Elaborado por Lic. F: Guamán y Lic. G. Campoverde

Módulo 4 EL ESTRÉS EN EL TRABAJO Y CÓMO MANEJARLO.

TEMA	CONTENIDO	OBJETIVOS	DIRIGIDO A
EL ESTRÉS EN EL TRABAJO Y CÓMO MANEJARLO.	<p>Qué es el estrés?</p> <p>Factores exponenciales del estrés.</p> <p>Factores ambientales.</p> <p>Factores organizacionales.</p> <p>Factores personales.</p> <p>Consecuencias del estrés.</p> <p>Manejo del estrés-</p>	<p>Objetivo General.-</p> <p>Definir estrés e identificar sus fuentes potenciales.</p>	<p>Administrador de la organización</p> <p>Mandos medios</p> <p>Médicos</p> <p>Lic. en Enfermería</p>

Elaborado por Lic. F: Guamán y Lic. G. Campoverde

PLAN DE ACCION

TALLERES DE CAPACITACION

TALLER N° 3.- IDENTIFICACIÓN DE PELIGROS Y GESTIÓN DE RIESGOS

Módulo 1.- GESTIÓN DE RIESGOS

TEMA	CONTENIDO	OBJETIVOS	DIRIGIDO A
GESTIÓN DE RIESGOS.	Introducción y definiciones generales. Marco de referencia legal. Los 8 principios de la salud y seguridad en el trabajo. ¿Qué es un peligro? Diferencia trabajo. Diferencia entre accidente e incidente.	Objetivo General.- El personal del área médica del Hospital del IESS de Milagro logrará identificar las etapas de peligros y evaluación de riesgos, con el objeto de reducir los niveles de estrés laboral. Objetivo Especifico.- Establecer controles operacionales.	Administrador de la organización Mandos medios Médicos Lic. en Enfermería

--	--	--	--

Elaborado por Lic. F: Guamán y Lic. G. Campoverde

Módulo 2.- IDENTIFICACIÓN DE PELIGROS.

TEMA	CONTENIDO	OBJETIVOS	DIRIGIDO A	EVALUACIÓN
------	-----------	-----------	------------	------------

IDENTIFICACIÓN DE PELIGROS.	<p>Requisitos de las Normas de Seguridad y Salud Ocupacional relativos a la identificación de peligros.</p> <p>Análisis de actividades rutinarias y no rutinarias.</p> <p>Análisis de peligros provenientes del exterior.</p> <p>Tipos de peligros.</p>	<p>Diferenciar entre accidente e incidente.</p> <p>Identificar los factores de riesgo y peligro.</p>	<p>Administrador de la organización</p> <p>Mandos medios</p> <p>Médicos</p> <p>Lic. en Enfermería</p>	<p>La administración del tiempo será evaluada a través de indicadores de cumplimiento de objetivos y metas propuestas en el hospital.</p>
-----------------------------	---	--	---	---

Elaborado por Lic. F: Guamán y Lic. G. Campoverde

TEMA	CONTENIDO	OBJETIVOS	DIRIGIDO A	EVALUACIÓN
------	-----------	-----------	------------	------------

<p>EVALUACIÓN DE RIESGOS.</p>	<p>¿Qué es el riesgo?</p> <p>Diferencia entre peligro y riesgo.</p> <p>Relaciones causa-efecto.</p> <p>Criterios para la evaluación de riesgos.</p> <p>Escalas para la evaluación de riesgos.</p> <p>Identificación de peligros de alto riesgo.</p>	<p>Detectar situaciones de riesgos de origen laboral y la aplicación posterior de estrategias para contrarrestarlas.</p>	<p>Administrador de la organización</p> <p>Mandos medios</p> <p>Médicos</p> <p>Lic. en Enfermería</p>	<p>La administración del tiempo será evaluada a través de indicadores de cumplimiento de objetivos y metas propuestas en el hospital.</p>
-------------------------------	---	--	---	---

Módulo 3.- EVALUACIÓN DE RIESGOS

Módulo 4.- ESTABLECIMIENTO DE CONTROLES OPERACIONALES

TEMA	CONTENIDO	OBJETIVOS	DIRIGIDO A	EVALUACIÓN
------	-----------	-----------	------------	------------

<p>ESTABLECIMIENTO DE CONTROLES OPERACIONALES</p>	<p>¿Qué es el SGP Sistema Nacional de Prevención y Gestión de Riesgos Laborales?</p> <p>Acuerdo enero 2014 entre el MRL y el IESS.</p>	<p>Dar a conocer a los directivos las situaciones de riesgos del personal y el mecanismo de controles operacionales existentes.</p>	<p>Administrador de la organización</p> <p>Mandos medios</p> <p>Médicos</p> <p>Lic. en Enfermería</p>	<p>La administración del tiempo será evaluada a través de indicadores de cumplimiento de objetivos y metas propuestas en el hospital.</p>
---	--	---	---	---

Elaborado por Lic. F: Guamán y Lic. G. Campoverde

13.- BIBLIOGRAFIA.

Alles, Martha 2006; selección por competencias; Ed. Granica; Buenos Aire Argentina.

American Psychological Association (2005). Manual de estilo de publicaciones. México: Manual Moderno.

Beehr, T.A., y Newman, J.E. (1978). Job stress, employee health and organizational effectiveness: A facet analysis, model and literature review. *Personnal Psychology*, 31, 665-699.

Cannon, W.B., 1929. Bodily Changes in Pain, Hunger, Fear, and Rage. Appleton, NY.

CARDONA, Daniel 2004: Gestión del Talento Humano, Ediciones Granica, México, 2000. JÉRICO, Pilar: Administración de Recursos Humanos, Ediciones Granica, México.

CHIAVENATO, Idalberto 2008: Gestión del talento humano, McGraw Hill, Bogotá.

Doval, Y., Moleiro, O., Rodríguez, R. (2004). Estrés Laboral, Consideraciones Sobre Sus Características Y Formas De Afrontamiento.

Escala, S. E. (2004). Cómo enfrentarse al Estrés Laboral; recuperado el 28 de agosto del 2013.

Fernández, Íñigo 2010: Diccionario de Psicología Organizacional, Sevilla, Editorial SN.

French, J.R.P. Jr., Rogers, W. y Cobb, S. (1974). Adjustment as person-environment fit. En Coelho, G.V., Hamburg, D.A., Adams, J.E. (eds.), Coping and adaptation (p. 316-333). New York: Basic books.

Krantz, D. S. & S. B. Manuck (1984) "Acute Psychophysiological Reactivity and Risk of Cardiovascular Disease: a Review and Methodologic Critique", Psychological Bulletin, 96(3), 435-64.

Lahey, B. B. (1999). *Introducción a la Psicología* (6ta ed.). Chicago, IL: McGrawHill.

Lazarus, R. S. & Folkman, S. (1986). Estrés y procesos cognitivos. Barcelona: Martínez Roca.

Margolis, B.K., Kroes W.H., y Quinn R. P. (1974). Job Stress: An Unlisted Occupational hazard, *Journal of Occupational Medicine*, 16, 659-661.

Milkovich, G y Boudrem, T (1994). *Dirección y Administración de Recursos Humanos: Un Enfoque de Estrategia*. New York: Addison Wesley. Iberoamericana.

Omachonu, J., Principios de la Calidad Total. Edición Thomson, 2001. Prevención del Estrés Laboral: Normativa Laboral. La Directiva Marco de la Unión

Europea, en materia de Salud y Seguridad,<http://geosalud.com/Salud%20Ocupacional/estreslaboral.htm>http://www.ucm.es/info/seas/estrés_lab.pdf
f.

Salvador Moncada – Director del Centro de Salud Laboral – Instituto Municipal de Salud Pública de Barcelona; recuperado el 10 de noviembre del 2013:www.ccoo.es/istas/ip/foro1c.htm – "Trabajo repetitivo y estrés".

SANCHEZ, Antonio, BARRANCO, Ruiz, Historia de la Psicología, Sistemas, movimientos y escuelas, Ediciones Pirámide, Madrid. 2002.

Sindicato de Enfermeras de España (SATSE). Prevención del Estrés Laboral, recuperado el 13 de septiembre del 2013: http://geosalud.com/Salud%20Ocupacional/estres_laboral.htm.

Villalobos, J. (1999). Estrés Y Trabajo, recuperado el 1 de octubre del 2013; http://www.medspain.com/n3_feb99/stress.htm.

Weimann, G. (1989), "Social networks and communication", en MolefiKete Asante y William B. Gudykunst (Eds.), Handbook of International and Intercultural Communicaton, Sage, Newbury Park CA.

WERTHER, William B. y KEITH, David 201, Administración del Personal y Recursos Humanos, Mc Graw Hill, México.

14. ANEXOS

INSTITUTO ECUATORIANO DE SEGURIDAD SOCIAL



SEGURO GENERAL DE SALUD INDIVIDUAL Y FAMILIAR

HOSPITAL DEL IESS DE MILAGRO

TEST DE MALASH PARA MEDIR EL ESTRÉS LABORAL

Edad-----.

Sexo F () M ()

Señale la respuesta que crea oportuna sobre la frecuencia con que usted siente los enunciados.

0=NUNCA

1=POCAS VECES AL AÑO O MENOS

2=UNA VEZ AL MES O MENOS

3=UNAS POCAS VECES AL MES

4=UNA VEZ A LA SEMANA

5=POCAS VECES A LA SEMANA

6=TODOS LOS DÍAS

1.- Me siento emocionalmente agotado por mi trabajo.

2.- Cuando termino mi jornada de trabajo me siento agotado.

- 3.- Cuando me levanto por la mañana y me enfrento a otra jornada de trabajo me siento fatigado.
- 4.- Siento que puedo entender fácilmente a las personas que tengo que atender.
- 5.-Siento que estoy tratando a algunos beneficiarios de mi trabajo como si fueran objetos impersonales.
- 6.- Siento que trabajar todo el día con la gente me cansa.
- 7.- Creo que trato con mucha efectividad los problemas de las personas que tengo que atender.
- 8.- Siento que mi trabajo me está desgastando.
- 9.- Siento que estoy influyendo positivamente en la vida de otras personas a través de mi trabajo.
- 10.- Siento que me he hecho más duro con la gente.
- 11.- Me preocupa que este trabajo me esté endureciendo emocionalmente.
- 12.- Me siento con mucha energía en mi trabajo.
- 13.- Me siento frustrado en mi trabajo.
- 14.- Siento que estoy demasiado tiempo en mi trabajo.
- 15.- Siento que realmente no me importa lo que ocurra en las personas que tengo que atender.
- 16.- Siento que trabajar en contacto directo con la gente me cansa.
- 17.- Puedo crear con facilidad un clima agradable en mi trabajo.
- 18.- Me siento estimulado(a) después de haber trabajado íntimamente con quienes tengo que atender.



19.- Creo que consigo muchas cosas valiosas en mi trabajo.

20.- Me siento como si estuviera al límite de mis posibilidades.

21.- Siento que en mi trabajo los problemas emocionales son tratados de forma adecuada.

22.- Me parece que los beneficios de mi trabajo son culpables de algunos de mis problemas.

INSTITUTO ECUATORIANO DE SEGURIDAD SOCIAL
SEGURO GENERAL DE SALUD INDIVIDUAL Y FAMILIAR

HOSPITAL DEL IESS DE MILAGRO

ENCUESTA APLICADA AL PERSONAL QUE LABORA EN EL ÁREA
MEDICA

1. ¿Considera usted que el horario de trabajo le produce estrés?

Si

No

A veces

2. Cree usted que las responsabilidades encomendadas a usted en el trabajo son:

Muy exigentes

Exigentes

Poco exigentes

Nada exigentes

3.- ¿Siente usted que los superiores y compañeros de su área de trabajo le consideran:

Mucho

Poco

Nada

4. ¿Las actividades laborales le producen disgustos con sus superiores y compañeros de trabajo?

Siempre

A veces

Nunca

5. ¿Cree usted que su trabajo a menudo interfiere con su familia y las obligaciones sociales?

Si

No

Tal vez

6. ¿Considera usted que los problemas económicos le están afectando en el trabajo?

SI

No

A veces

7. ¿Ha sufrido deterioro repentino de la audición, visión u otros órganos de su cuerpo?

Siempre

A veces

Nunca

8.- ¿Considera usted que la presión del trabajo está afectando a su salud?

Totalmente de acuerdo

De acuerdo

En desacuerdo

Totalmente en desacuerdo

9. ¿Cuál de las siguientes enfermedades considera usted que las ha adquirido por el estrés:

Gastritis

Dolor de cuello o espalda

Enfermedades crónicas

Enfermedad aguda

Otras

10. Se siente cansado y agotado

Frecuentemente

En ocasiones

Nunca

11. ¿Suele dejar tareas a medio hacer?

Siempre

A veces

Nunca

12. ¿Recibe usted suficiente reconocimiento cuando su trabajo es bueno?

Siempre

A veces

Nunca



INSTITUTO ECUATORIANO DE SEGURIDAD SOCIAL
SEGURO GENERAL DE SALUD INDIVIDUAL Y FAMILIAR

HOSPITAL DEL IESS DE MILAGRO

ENTREVISTA A JEFES DEPARTAMENTALES

1.- Considera usted que sus colaboradores cumplen con las políticas, normas y reglas de la institución.

Según su respuesta indique el porcentaje en el que cumple o no. y por qué?

2.- participan sus colaboradores en las decisiones que involucran directamente con su trabajo.

Si su respuesta es negativa indique la razón por la que no participan.

3.Cuál es la percepción en cuanto a las relaciones interpersonales de sus colaboradores?

Excelente_____ Aceptable_____ Mala_____

¿Cómo se podría mejorar?

4.- Cómo ve usted la atención al cliente que brindan sus colaboradores?

Buena _____ Mala _____

De acuerdo a su respuesta indique por qué?

5.- Es reconocido el trabajo que el personal del área médica realiza fuera de su horario establecido

Sí _____ No _____

Por qué?

