



**UNIVERSIDAD ESTATAL DE MILAGRO  
VICERRECTORADO DE INVESTIGACION Y POSGRADO**

**MAESTRIA EN SALUD PUBLICA**

**Tema:**

Influencia del estrés en la satisfacción laboral del personal de salud que labora en el Hospital León Becerra de Milagro durante el primer semestre del 2020

**AUTORA:**

Jiménez Arévalo Joselyn Gabriela

**DIRECTOR TFM:** Salinas Palma Alexandra España

MILAGRO, JULIO 2022

Ecuador

## **ACEPTACIÓN DE LA TUTORA**

Yo, Msc. Salinas Palma Alexandra España, con CI 0918016700, hago constar que he analizado el proyecto de grado presentado por la Srta. Lcda. JIMENEZ AREVALO JOSELYN GABRIELA, cuyo título es “INFLUENCIA DEL ESTRÉS EN LA SATISFACCIÓN LABORAL DEL PERSONAL DE SALUD QUE LABORA EN EL HOSPITAL LEÓN BECERRA DE MILAGRO DURANTE EL PRIMER SEMESTRE DEL 2020”, que aporta a la Línea de Investigación Salud Pública y Bienestar Humano Integral, Sub-línea Salud Ocupacional, para optar al título de Magíster en Salud Pública y que acepte realizar las tutorías a la estudiante, durante la etapa del desarrollo del trabajo hasta su presentación, evaluación y sustentación.

Milagro, a los 29 días del mes de noviembre de 2021



Firmado electrónicamente por:  
**ALEXANDRA  
ESPANA SALINAS  
PALMA**

.....  
**MSC. ALEXANDRA ESPAÑA SALINAS PALMA**  
**Tutora**  
**CI: 0918016700**

## **DECLARACIÓN DE AUTORÍA DE LA INVESTIGACIÓN**

El autor de esta investigación declara ante el Comité Académico del Programa de Maestría en Salud Pública de la Unidad Estatal de Milagro, que el trabajo presentado es de mi propia autoría, no contiene material escrito por otra persona, salvo el que está referenciado debidamente en el texto; parte del presente documento o en su totalidad no ha sido aceptado para el otorgamiento de otro título de una institución nacional o extranjera.

Milagro, a los 5 días del mes de Julio del 2022.



Firmado electrónicamente por:  
**JOSELYN GABRIELA  
JIMENEZ AREVALO**

---

**FIRMA**  
**JIMÉNEZ ARÉVALO JOSELYN GABRIELA**  
**CI: 094016457-7**

**VICERRECTORADO DE INVESTIGACION Y POSGRADO**  
**CERTIFICACIÓN DE LA DEFENSA**

EL TRIBUNAL CALIFICADOR previo a la obtención del título de **MAGÍSTER EN SALUD PÚBLICA** otorga al presente proyecto de investigación las siguientes calificaciones:

TRABAJO DE TITULACION	58.67
DEFENSA ORAL	39.33
<b>PROMEDIO</b>	<b>98.00</b>
<b>EQUIVALENTE</b>	<b>Excelente</b>



Firmado electrónicamente por:  
**MARIANA DE JESUS**  
**LLIMAICO NORIEGA**

---

**LLIMAICO NORIEGA MARIANA DE JESUS**  
**PRESIDENTE/A DEL TRIBUNAL**



Firmado electrónicamente por:  
**ALEXANDRA ESPANA SALINAS**  
**PALMA**

---

**Psc. SALINAS PALMA ALEXANDRA ESPANA**  
**DIRECTOR/A DE TFM**



Firmado electrónicamente por:  
**HOLGUER ESTUARDO**  
**ROMERO URREA**

---

**ROMERO URREA HOLGUER ESTUARDO**  
**SECRETARIO/A DEL TRIBUNAL**

## DEDICATORIA

*Dedico este trabajo principalmente a Dios, por haberme dado la vida, quien puso la vocación para elegir mi carrera y permitirme haber llegado hasta este momento tan importante de mi formación profesional.*

*A mis padres Miguel y Mercedes por ser el pilar más importante y por demostrarme siempre su cariño y apoyo incondicional.*

*A mi amado esposo Julio Quishpi por su ayuda, comprensión, paciencia y apoyo incondicional.*

*A mi querida hija Gabriela Sophia quien con amor supo comprender que mamá se estaba superándose profesionalmente.*

*A mi familia en general por compartir conmigo momentos buenos y malos.*

*Joselyn Gabriela Jiménez Arévalo*

## **AGRADECIMIENTO**

*A Dios por acompañarme y bendecirme todos los días.*

*A mis padres quienes sin duda me han brindado su apoyo y amor a lo largo de este trayecto de mi vida*

*A mi esposo e hija por acompañarme durante todo este arduo camino y compartir conmigo mis triunfos y fracasos*

*A mi tutor de tesis Msc. Alexandra Salinas por su tiempo, su valiosa guía y asesoramiento en la realización de este proyecto*

*Gracias a todas las personas que directa o indirectamente formaron parte de esta investigación.*

*Joselyn Gabriela Jiménez Arévalo*

## **CESIÓN DE DERECHOS DE AUTOR**

Doctor.

Fabrizio Guevara Viejo PhD.

Rector de la Universidad Estatal de Milagro

Presente.

Mediante el presente documento, libre y voluntariamente procedo hacer entrega de la Cesión de Derechos del Autor del Trabajo realizado como requisito previo para la atención de mi Título de Cuarto nivel, cuyo tema fue “INFLUENCIA DEL ESTRÉS EN LA SATISFACCIÓN LABORAL DEL PERSONAL DE SALUD QUE LABORA EN EL HOSPITAL LEÓN BECERRA DE MILAGRO DURANTE EL PRIMER SEMESTRE DEL 2020”, y que corresponde al Departamento de investigación y Postgrados.

Milagro, 5 de Julio del 2022



Firmado electrónicamente por:  
**JOSELYN GABRIELA  
JIMENEZ AREVALO**

**FIRMA**  
**JIMÉNEZ ARÉVALO JOSELYN GABRIELA**  
**C.I. 0940164577**

## ÍNDICE GENERAL

ACEPTACIÓN DE LA TUTORA .....	ii
RESUMEN.....	xiii
ABSTRAC.....	xiv
INTRODUCCIÓN.....	1
1.1.    PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA .....	3
1.1.1.    Problematización .....	3
1.1.2.    Delimitación de problema.....	6
1.1.3.    Formulación del problema.....	6
1.1.4.    Sistematización del problema.....	6
1.1.5.    Determinación del tema .....	6
1.2.    OBJETIVOS.....	6
1.2.1.    Objetivo General.....	6
1.3.    JUSTIFICACION .....	7
1.3.1 Justificación de la investigación.....	7
<b>CAPITULO II MARCO REFERENCIAL .....</b>	<b>9</b>
2.1. MARCO TEORICO.....	9
2.1.1. Antecedentes Históricos .....	9
2.1.2. Antecedentes Referenciales.....	10
2.1.3. Fundamentación Teórica.....	11
2.1.3.1. Estrés laboral.....	11
2.1.3.2. Tipos de estrés laboral.....	11
2.1.3.3. Características del estrés laboral .....	13
2.1.3.4. El estrés laboral en el desempeño de las actividades del personal de salud.....	14
2.1.3.5. Afectación del estrés laboral en el personal de salud. ....	15
2.1.3.7. Causas del estrés laboral.....	17
2.1.3.8. Definición del estrés.....	20
2.1.3.9. Clasificación de estrés laboral según el tiempo de duración. ....	21
2.1.3.10. Síntomas de estrés laboral.....	21
2.1.3.11. Enfermedades y estrés laboral.....	22
2.1.3.12 Consecuencias del estrés laboral.....	23
2.1.3.13. El síndrome de burnout o de desgaste profesional .....	23
2.1.3.14. Dimensiones del Burnout (BO). ....	24

2.1.3.15. Estrés ocupacional en los servicios de salud.....	25
2.1.3.16. Factores estresantes de riesgo.....	26
2.1.3.17. Estrés laboral en enfermería.....	28
2.1.4. Guía para prevenir el estrés laboral.....	30
2.1.5. Afectaciones del estrés laboral en un hospital.....	32
2.1.6. Guía para evitar estrés laboral.....	32
2.2  MARCO LEGAL.....	33
2.3.1 Salud Ocupacional en el Ecuador.....	33
2.3 MARCO CONCEPTUAL.....	34
2.4  HIPOTESIS Y VARIABLES.....	35
2.4.1  Hipótesis General.....	35
2.4.2  Hipótesis Particulares.....	35
2.4.3  Declaración de Variables.....	36
2.4.4 Operacionalización de las variables.....	36
CAPITULO III MARCO METODOLÓGICO.....	37
3.1  Tipo y diseño de la investigación.....	37
3.2  POBLACION Y MUESTRA.....	37
3.2.1  Características de la población.....	37
3.2.2  Delimitación de la población.....	37
3.2.3  Tipo de muestra.....	37
3.2.4  Tamaño de la muestra.....	37
3.2.5  Proceso de selección.....	38
3.2.6  Criterios de inclusión.....	38
3.2.7  Criterios de exclusión.....	38
3.3  METODOS Y TECNICAS.....	38
3.3.1  Métodos Teóricos.....	38
3.3.2  Método Empírico.....	38
3.3.3  Técnicas.....	38
3.3.3.1  Descripción de los instrumentos.....	38
3.4  TRATAMIENTO ESTADÍSTICO DE LA INFORMACIÓN.....	40
3.5  CONSIDERACIONES ÉTICAS.....	40
CAPITULO IV ANALISIS E INTERPRETACION DE LOS RESULTADOS.....	41
4.1.  ANALISIS DE LA SITUACION ACTUAL.....	41

4.2.	ANÁLISIS COMPARATIVO .....	59
4.3.	CONCLUSIONES .....	59
4.4.	RECOMENDACIONES .....	60
5.1.	TEMA .....	62
5.2.	JUSTIFICACIÓN .....	62
5.3.	FUNDAMENTACIÓN .....	62
5.4.	OBJETIVOS GENERALES Y ESPECÍFICOS. ....	63
	Bibliografía .....	68
	Anexo 1: Consentimiento Informado .....	71
	Anexo 2: Datos Sociodemográficos .....	72
	Anexo 3: TEST PARA MEDIR EL ESTRÉS LABORAL EN EL TRABAJADOR .....	73
	Anexo 4: INSTRUMENTO PARA MEDIR SATISFACCIÓN LABORAL SONIA PALMA CARRILLO .....	74
	Anexo 5: Carta de aceptación del artículo científico .....	76
	Anexo 6: Turnitin .....	77
	Anexo 7: Oficio del permiso para la recolección de datos en la institución .....	78

## **INDICE DE TABLAS**

Tabla 1.	Características y diferencias entre el eustrés y el distrés.....	12
Tabla 2.	Características del estrés laboral.....	14
Tabla 3.	Análisis de fiabilidad del cuestionario de problemas psicosomáticos .....	39
Tabla 4.	Análisis de fiabilidad del cuestionario de satisfacción laboral (SL-SPC)..	40
Tabla 5.	Edad.....	41
Tabla 6.	Sexo .....	42
Tabla 7.	Estado civil de los participantes.....	43
Tabla 8.	Ocupación de los participantes .....	44
Tabla 9.	Cargo del personal de salud .....	45
Tabla 10.	Turnos de trabajo del personal de salud .....	46
Tabla 11.	Carga horaria del personal de salud .....	47
Tabla 12.	Tiempo de trabajo del personal de salud .....	48
Tabla 13.	Número de trabajos que tiene cada participante .....	49

Tabla 14. Nivel de estrés.....	50
Tabla 15. Análisis descriptivo del Estado de Estrés.....	51
Tabla 16. Relación del nivel de estrés con la edad de los trabajadores de salud .	52
Tabla 17. Relación del nivel de estrés con el sexo de los trabajadores de salud ..	52
Tabla 18. Relación del nivel de estrés con la ocupación de los trabajadores de salud .....	53
Tabla 19. Relación del nivel de estrés con el cargo de los trabajadores de salud	54
Tabla 20. Nivel de satisfacción.....	54
Tabla 21. Análisis descriptivo de la satisfacción laboral.....	55
Tabla 22. Relación de los niveles de satisfacción con relación a la edad de los participantes.....	56
Tabla 23. Relación del nivel de satisfacción con el sexo de los participantes. ....	56
Tabla 24. Relación del nivel de satisfacción con la ocupación de los participantes .....	57
Tabla 25. Relación del nivel de satisfacción con el cargo que desempeñan los participantes.....	58
Tabla 26. Correlaciones del nivel de estrés con la satisfacción laboral .....	58
<i>Correlaciones</i> .....	58
Tabla 27. Presupuesto .....	66

## **INDICE DE FIGURAS**

Figura 1. Edad .....	42
Figura 2. Sexo de los participantes .....	43
Figura 3. Estado Civil de los participantes .....	44
Figura 4. Ocupación de los participantes .....	45
Figura 5. Cargo del personal de salud .....	46
Figura 6. Turnos de trabajo .....	47
Figura 7. Carga horaria .....	48

Figura 8. Tiempo de trabajo .....	49
Figura 9. Número de trabajos .....	50
Figura 10. Nivel de estrés .....	51
Figura 11. Nivel de satisfacción de los participantes .....	55

## **INDICE DE ILUSTRACIONES**

Ilustración 1 Criterios para analizar la Sub Escala Agotamiento.....	25
Ilustración 2 Criterios para analizar la Sub Escala Despersonalización.....	25
Ilustración 3. Medidas preventivas de estrés en el personal de la salud. Morelio.	31
Ilustración 4. Medidas preventivas de estrés en el personal de la salud en ámbito organizacional. ....	32
Ilustración 5 Estudio de Factibilidad.....	64
Ilustración 6. Estructura Organizacional Hospitales MSP. ....	64

## RESUMEN

El personal médico presta diferentes tipos de atención, como la destinada a curar, limitar las enfermedades y eliminar sus causas; en estos casos, suele enfrentarse a demandas excesivas por parte de los pacientes, incluidas las emocionales, que, en situaciones de larga duración, pueden afectar a la salud y provocar estrés, causando una de las principales patologías del entorno profesional. Este proyecto de investigación identificó el síndrome de burnout y el desempeño de las enfermeras del servicio de emergencias del Hospital León Becerra de Milagro. MÉTODOS: Se realizó un estudio de campo cuantitativo. Los resultados obtenidos en este estudio mostraron una tendencia a padecer estrés laboral y síntomas de notoriedad por el grado de dificultad del trabajo en el hospital, además de la valoración de aspectos como la fatiga emocional, la presencia de despersonalización y la autorrealización en el personal de enfermería, que se asociaron al desempeño profesional evaluado y repercutieron negativamente en la productividad de las enfermeras. Por último, a partir de los datos obtenidos de las enfermeras, se proponen estrategias de afrontamiento y prevención del estrés en los trabajadores sanitarios.

**Palabras claves:** estrés, satisfacción, despersonalización, productividad, personal de salud.

## **ABSTRAC.**

Medical personnel provide different types of care, such as those aimed at curing, limiting diseases and eliminating their causes; in these cases, they often face excessive demands from patients, including emotional ones, which, in long-term situations, can affect health and cause stress, causing one of the main pathologies in the professional environment. This research project identified burnout syndrome and the performance of nurses in the emergency department of the Leon Becerra Milagro Hospital. **METHODS:** A quantitative field study was conducted. The results obtained in this study showed a tendency to suffer work stress and symptoms of notoriety for the degree of difficulty of the work in the hospital, in addition to the assessment of aspects such as emotional fatigue, the presence of depersonalization and self-realization in the nursing staff, which were associated with the professional performance evaluated and had a negative impact on the productivity of the nurses. Finally, based on the data obtained from the nurses, coping strategies and stress prevention in healthcare workers are proposed.

**Keywords:** stress, satisfaction, depersonalization, productivity, health personnel.

## INTRODUCCIÓN

La Organización Mundial de la Salud (OMS) define el estrés como una de las principales causas de discapacidad relacionada con el trabajo. Está vinculado a mecanismos que actúan en determinadas situaciones en función de las características biopsicosociales de cada persona. (Robert, 2019). La importancia de detectar los factores relacionados con el estrés ayuda a evitar cualquier repercusión en la atención prestada a los beneficiarios y en el trabajo realizado por el personal médico en general.

Por otro lado, las estadísticas de la demografía, el horario de trabajo, las largas jornadas laborales, la antigüedad y la insuficiente remuneración aumentan el número de funcionarios que sufren estrés en el trabajo, a pesar de su amor y voluntad humana (Parra, 2018). Hoy en día, padecer el burnout, las dimensiones estudiadas como la despersonalización, que está relacionada con la ansiedad, se deben a factores que afectan al individuo.

En la presente investigación, se asegura la permanencia de los profesionales de enfermería, puesto que son la base de atención sanitaria, por lo que el presente estudio es descriptivo y estará enfocado en los métodos, y finalmente se dará la deducción necesaria a las suposiciones planeadas. La autenticidad de los hallazgos se comprueba sobre la base de las situaciones que presentan las enfermeras del Hospital de León Becerra en Milagro, que afectan al rendimiento laboral, y en la presente investigación se establece la prevalencia del estrés y la relevancia del rendimiento laboral.

Por otro lado, es importante que el Hospital León Becerra conserve unas estrategias que ayuden a combatir y evitar las complicaciones del estrés, ya que parte de los objetivos de este estudio fue identificar los casos de estudio y el desempeño del personal de salud, que revelaran su relevancia en esta enfermedad, que generen una idea idónea para la investigación. Se han realizado aportaciones que resuelvan problemas, como la estructura de planes para las personas y otras creadas en la empresa. De hecho, el individuo y experto tiene que formar las destrezas para mejorar los métodos que le permitan optimizar el entorno. Finalmente, para dar confianza al triunfo adquirido se realizará la valoración, el seguimiento y la retroinformación a la institución.

Cabe indicar para mantener un orden y en coherencia y metodología, el presente trabajo de investigación será estructurado en capítulos los cuales se detallan a continuación:

Capítulo I: Describe el planteamiento del problema o situación actual del problema, así como también la delimitación y formulación del estudio; seguido de la sistematización del problema y determinación del tema y finalmente el propósito de la investigación presentando los objetivos tanto general como específico.

Capítulo II: Corresponde al marco teórico, incluyendo antecedentes históricos y referenciales, la fundamentación basada en teorías y los marcos que integran el estudio legal y conceptual, así mismo se muestra la operacionalización de las variables de estudio.

Capítulo III: Detalla la parte metodológica de la investigación, develando el tipo de investigación, enfoque, diseño y modalidad. Se describe también la población, muestra, métodos, técnicas y los instrumentos de recolección de datos.

Capítulo IV: Presenta el análisis e interpretación de los resultados de la investigación, que servirán de sustento y base para las conclusiones y recomendaciones.

Capítulo V: presenta la propuesta de la investigación.

# CAPITULO I

## EL PROBLEMA

### 1.1. PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA

#### 1.1.1. Problematización

El estrés es un estado en el cual el individuo presenta un agotamiento físico y mental como resultado de ciertos acontecimientos que surgen en la vida cotidiana como problemas laborales, problemas económicos, problemas de salud. Las personas que sufren de estrés tienden a padecer enfermedades y a disminuir el rendimiento en sus actividades diarias y por ende se ve reflejado en sus estilos de vida.

El estadio biopsicosocial del individuo es una problemática dentro de salud ocupacional por lo que no afecta solamente a los trabajadores sino también a las organizaciones donde desempeñan sus funciones. Según Cárdenas- Niño y Daniel indican en el año 2020 que “Las fuentes de estrés son relacionadas con el cargo, la sobrecarga laboral, horas de trabajo, tipo de contrato, ausencia de promoción, reconocimientos lo que desencadena situaciones de preocupación que afectan a la salud del trabajador” (Cárdenas Niño et al., 2020).

Según Patlan en el año 2020 la Organización Internacional del Trabajo (OIT) generan altos costos el creciente número de trabajadores que sufren de estrés en el trabajo, los cuales sufren desánimo, cansancio, ansiedad, estrés, pérdida de ingresos y hasta desempleo lo que puede generar una enfermedad mental (Patlán Pérez, 2020).

En los últimos años el estrés se ha convertido en un problema que llama la atención en los trabajadores de salud. En Colombia en el 2015 se reportaron 10.714 casos de lesiones profesionales no fatales con incapacidad permanente, respecto al número de horas laborales se registra un incremento entre 2009 al 2015 en el número de personas que trabajan más de 40 horas semanales con un aproximado de 8.725 casos y más de 49 horas 6.407 casos con una tendencia más alta en los hombres (Cárdenas Niño et al., 2020).

Dentro del ámbito laboral el estrés se forma de la interrelación del ser humano y el ambiente de trabajo, y es importante que el ambiente donde se trabaja sea armónico y con una buena relación entre los compañeros. Lemos en el año 2019 refiere que las

causas que influyen que el estrés afecte en las actividades del personal de salud son las condiciones laborales como la ambigüedad del rol, trabajar largas horas, extensiones de turnos laborales, malas relaciones humanas, cargas excesivas de tareas y falta de apoyo emocional las mismas que afectan a la calidad de vida de los trabajadores y aumentan el nivel del estrés (Lemos et al., 2019).

El personal de salud hoy en día realiza una serie de actividades que generan agotamiento y esto ocurre debido a que el número de roles que debe de cumplir una persona tienden a crear una fuente de estrés especialmente cuando las expectativas de uno no satisfacen las de otros, convirtiéndose en un problema psicológico que tiene como síntomas sensaciones de frustración, desmotivación y desinterés frente al desempeño profesional (Bracco Bruce et al., 2019).

Un estudio realizado en Colombia refiere que el 60% del personal asistencial del sector salud tiene turnos diarios de trabajo entre 9 y 12 horas donde se enfrentan a situaciones como atender pacientes graves y tomar decisiones que implica salvar vidas y el mantener turnos rotativos ha desencadenado el fenómeno del pluriempleo y prevalencia del estrés laboral (Sarsosa-Prowesk & Charria-Ortiz, 2017).

Según Navinés y compañeros en el año 2016 refiere que el agotamiento se relaciona con muchos factores que afecta el estado biopsicosocial y aumenta cada vez más en los empleados, empresas, y las instituciones de salud, lo que genera que el personal falte y por ende aumente el costo de los servicios de salud. (Navinés et al., 2016).

El estrés en trabajadores de salud provoca riesgos por las diferentes situaciones en las que se encuentran afectándolos psicológicamente ocasionando que no puedan realizar bien sus actividades diarias a la vida, también ataca a la vida del mismo que en ocasiones provoca la muerte es por eso que mediante esta investigación se pretende buscar estrategias que ayuden a mejorar las situaciones laborales por las que vive el trabajador sanitario.

Existen principales componentes que se encuentra relacionados con los diversos escenarios en el presentan esta problemática y son: accidentes, baja producción, mal ambiente laboral, enfermedades físicas y mentales en los empelados. (Carrión-García & Hernández Gracia, 2019). Uno de los principales factores que presenta el personal de salud y afecta en las tareas que realiza son: entorno laboral negativo, estado de

motivación bajo, demanda de trabajo, mala relación social, cargas excesivas de actividades entre otros provocando conflictos psicológicos, insatisfacción profesional, disminución del rendimiento al ejecutar sus labores.

El estrés en trabajadores de salud provoca riesgos por las diferentes situaciones en las que se encuentran afectándolos psicológicamente ocasionando que no puedan realizar bien sus actividades diarias a la vida, también ataca a la vida del mismo que en ocasiones provoca la muerte es por eso que mediante esta investigación se pretende buscar estrategias que ayuden a mejorar las situaciones laborales por las que vive el trabajador sanitario.

Los profesionales de salud en general son los más expuestos a situaciones de estrés en el ámbito laboral y se han evidenciado que presenta altos índices de estrés, por lo que se ven relacionados con el trabajo entre los q se puede mencionar sufrimiento, enfermedad, muerte, atención y comunicación con pacientes y familiares, procedimientos dolorosos, clima organizacional, horas de trabajo, exceso de tareas, horas irregulares de trabajo, rotación de servicios, ambiente físico entre otros factores psicosociales que ocasionan un riesgo laboral en el trabajador sanitario. (García-Moran & Gil-Lacruz, 2016).

El estrés laboral afecta significativamente al trabajador sanitario que desempeña sus funciones en el Hospital León Becerra de Milagro, debido a que en un análisis observacional el personal de salud se ve presionado por el alto índice de despidos a nivel nacional que hoy se vive, lo que ocasiona que el personal fijo de la institución sea quien desarrolle todas estas actividades que realizaban el personal contratado tanto administrativo como asistencial, provocando una sobrecarga excesiva de trabajo lo cual afecta en la salud y el descenso de la calidad de atención del sanitario, por lo que se ve evidenciado en los pacientes quienes muestran un descontento al no sentirse satisfechos con la atención brindada por parte del trabajador de salud.

La salud es un derecho universal, es por este motivo que los sistemas de salud deben priorizar la protección integral, brindando un ambiente idóneo donde se garantice la salud, integridad, higiene y bienestar del grupo perteneciente a una estructura hospitalaria, si esto no es tomado como prioridad el personal de salud se convierte en un grupo vulnerable, en especial cuando estos se enfrenten en situaciones extremas y difíciles causando en ellos debilitamiento físico y psicológico causando así un

desequilibrio en la salud global, todos estos indicadores actúan directo sobre el individuo y el grupo de trabajo, por lo que si persiste el problema puede ocurrir que exista errores que conlleve a la muerte del paciente o a su vez que el paciente ponga su queja ante los directivos de la institución por la mala atención recibida, poniendo en riesgo el puesto laboral que desempeña el personal sanitario y es por este motivo que el autor se propone investigar cómo afecta el estrés laboral para luego proponer actividades tendientes a mejorar.

### **1.1.2. Delimitación de problema**

El estudio se realizó con el profesional de salud que trabaja en el Hospital León Becerra de Milagro ubicado en la provincia del Guayas-Ecuador en la que se va a investigar la influencia que tiene el estrés laboral en la satisfacción laboral que brinda el personal de salud en el periodo de tiempo de enero a junio 2020, esta investigación está acorde con línea de investigación en Salud Pública y la sub-línea de investigación corresponde seguridad ocupacional y enfermedades profesionales.

### **1.1.3. Formulación del problema**

¿Cuál es la relación del estrés laboral en la satisfacción del personal de salud que brinda sus servicios en las diferentes áreas del Hospital León Becerra Camacho de la ciudad de Milagro durante el primer semestre del año 2020?

### **1.1.4. Sistematización del problema**

- ¿Cuál es el nivel de estrés laboral que presenta el personal de salud?
- ¿Cuál es el tipo de atención que brinda el trabajador sanitario que desempeña sus funciones en las diferentes áreas del Hospital León Becerra de Milagro?

### **1.1.5. Determinación del tema**

Influencia del estrés laboral en la calidad de atención que brinda el personal de salud que trabaja en el Hospital León Becerra Camacho del Cantón Milagro durante el Primer Semestre del año 2020.

## **1.2. OBJETIVOS**

### **1.2.1. Objetivo General**

Determinar la relación que tiene el Estrés en la satisfacción laboral del personal de salud que trabaja en las diferentes áreas del Hospital León Becerra Camacho del cantón Milagro durante el primer semestre del año 2020.

### **1.2.2 Objetivos Específicos**

- ❖ Identificar el nivel de estrés laboral que tiene el profesional sanitario que labora en las diferentes áreas del Hospital León Becerra de Milagro.
- ❖ Describir el tipo de atención que brinda el personal de salud que labora en las diferentes áreas del Hospital León Becerra de Milagro.
- ❖ Sistematizar los datos obtenidos sobre el nivel de estrés y satisfacción laboral del trabajador de salud del Hospital León Becerra de Milagro.
- ❖ Proponer una guía sobre la calidad de atención y manejo de estrés en el personal de salud que labora en las diferentes áreas del Hospital León Becerra de Milagro

## **1.3. JUSTIFICACION**

### **1.3.1 Justificación de la investigación**

El presente trabajo se realiza porque se ha podido comprobar en un análisis observacional que el personal de salud presenta estrés laboral por las múltiples tareas que realiza provocando una sobrecarga excesiva de trabajo lo cual afecta en la salud y el descenso de la calidad de atención del sanitario.

El estrés laboral es un problema de salud pública y la presente investigación se realiza para determinar cómo influye el estrés en la calidad de atención que brinda el personal de salud, donde el entorno social, la relación laboral y las jornadas excesivas de trabajo se convierten en las principales causas que generan estrés, las mismas que ocasionan efectos de conflictos, frustración, inseguridad, ausentismo que afectan a las condiciones laborales del personal sanitario que trabaja en las diferentes áreas del Hospital León Becerra de Milagro.

El siguiente estudio se lo investiga con la finalidad de educar mediante esta situación para que sea manejada de una forma diferente de acuerdo a las experiencias que se viven en el área de trabajo, se la realiza con la finalidad de que los salubristas conozcan como el estrés y las presiones laborales afectan a la salud individual

provocando problemas con el entorno familiar por las excesivas tensiones que esto conlleva.

Este estudio tiene importancia porque establece una vinculación con el desempeño del personal de salud que brinda atención y conociendo las deficiencias que existen dentro de la institución se puede mejorar para brindar una mejor atención.

El presente estudio no tiene antecedentes por lo que servirá como línea base para nuevos estudios debido a que puede ser objeto de interés, los resultados servirán como línea de partida y se podrán usar en futuros trabajos, como utilidad metodológica se puede crear un instrumento para ser utilizado en futuras investigaciones, puesto que en la actualidad no existen estudios realizados dentro de la institución, además servirá de apoyo a las entidades de salud en beneficio de la comunidad.

La presente investigación beneficia al personal de salud que labora en las diferentes áreas del Hospital León Becerra porque sobre ellos se ha podido comprobar que existe un alto índice de estrés por las excesivas actividades que realizan. Con este trabajo se pretende favorecer al personal sanitario porque se puede plantear estrategias de educación que ayuden a mejorar los factores que ocasionan el estrés.

El presente trabajo influye en el ámbito social porque mejora las condiciones laborales y a su vez la calidad de atención lo cual va a redundar en beneficio de la sociedad que va a sentirse contenta y satisfecha.

## **CAPITULO II**

### **MARCO REFERENCIAL**

#### **2.1. MARCO TEORICO**

##### **2.1.1. Antecedentes Históricos**

El concepto de estrés tiene sus orígenes en el uso precientífico y se asociaba a la tensión, la fuerza, la dureza, la adversidad o el sufrimiento en el siglo XIV. En el campo de la física, a principios del siglo XXI, se definía como el uso de la fuerza extrema; en otras ocasiones se utilizaba para las fuerzas generadas en el cuerpo como resultado de fuerzas externas.

En 1936, Hans Selye describió el estrés desde un punto de vista técnico como una serie de reacciones a los estímulos; a esta reacción la denominó síntomas de climatización. Por consiguiente, esta patología ocasiona cambios en el ambiente, convirtiéndose así, en la visión que tuvo la definición en el ámbito biológico y medicinal con una reacción activa ante el peligro de la homeostasis.

Desde el punto de vista psicológico, el concepto de ansiedad se utiliza más a menudo que el de estrés; la ansiedad se considera un producto del estrés. Freud otorgó a la ansiedad un papel central en la psicopatología, siendo la ansiedad una señal de peligro que desencadena mecanismos de defensa.

Según la escuela conductista (que se ve en el primer año de los estudios de grado), la ansiedad se considera un reflejo condicionado clásico que conduce a la aparición de hábitos innecesarios (patológicos) que reducen la ansiedad.

Desde que el término estrés fue introducido en la psicología por el fisiólogo canadiense Selye (1956), su definición ha sido muy controvertida. Se ha entendido el estrés: como una alteración en el comportamiento del individuo.

Se ha estudiado al agotamiento al igual que un escenario que desencadena la transformación de una persona, según un acontecimiento importante (muerte, separación, despido, evento catastrófico, etc.); o como un contratiempo menor (trabajo, relaciones sociales, etc.) o como un estímulo permanente (son menos intensos, pero de mayor duración, por ejemplo, el ruido, el hacinamiento).

Por otra parte, la evaluación del individuo de la situación estresante se considera más importante que las tipologías imparciales del ambiente estresante. Es por eso que el cansancio provoca una serie de factores nocivos y se manifiesta como un síndrome de cambio, los mismos que son creadores de estrés, y adaptación, que consta de 3 etapas: la respuesta de alarma, la resistencia y el agotamiento o fatiga.

### **2.1.2. Antecedentes Referenciales**

El estrés laboral es una enfermedad que amenaza a la salud mental y que puede generar enfermedades cardiovasculares y accidentes laborales. Un estudio realizado sobre estrés laboral en Colombia donde participaron 595 personas, se encontró que los factores psicosociales en enfermedades cardiovasculares, neurológicas y psicológicas afecta en el desempeño, satisfacción laboral y compromiso organizacional del trabajador (Sarsosa-Prowesk & Charria-Ortiz, 2017).

Así mismo un estudio por Rodríguez y colaboradores en el año 2017 relacionado con algunas enfermeras de diferentes puestos en una unidad de tercer nivel de atención del sector público mostró que, un 25,3% relacionó su estado de salud con el trabajo, siendo la principal causa referida por los participantes el estrés, seguida de las condiciones del lugar de trabajo lo que reportó que el 25% haya faltado al trabajo por problemas de salud, las faltas oscilaron de 1 a 60 días (Rodríguez et al., 2017).

Un estudio realizado a un grupo de enfermeras intensivistas sobre las consecuencias del estrés laboral dio como resultado que el 49% de las enfermeras intensivistas se estresan más en comparación a las enfermeras quirúrgicas generado por las largas jornadas de trabajo, el ambiente completamente cerrado, el estrecho contacto con pacientes críticos y con elevada mortalidad ocasionado consecuencias psicológicas como insomnios, ansiedad, depresión, irritabilidad y dificultad para concentrarse (Ríos et al., s. f.).

Por otra parte una investigación realizada por Teixeira y colaboradores en el año 2016 en un hospital universitario a lo técnicos y auxiliares de enfermería sobre las situaciones estresantes que se vive en el ambiente laboral se demostró que el 17,4% de los auxiliares y técnicos de enfermería estaban sometidos a alto nivel de estrés; el 75,5% sometidos a nivel intermedio y el 7,1% bajo estrés; las condiciones del ambiente laboral son muy importante para el empleado debido a que puede generar enfermedad física y mental por la alta exposición de estrés (Teixeira et al., 2016).

Este problema del estrés afecta solo en el área de salud sino también en otras profesionales como lo menciona Pando-Moreno en el año 2019 en un estudio realizado a docentes peruanos sobre la sintomatologías de estrés reportaron que la exposición negativa más altas son exigencias laborales con 86,2%, seguido del contenido y características de la tarea con un 73,4% y finalmente la carga de trabajo con un 72,0% lo que afecta en la calidad de atención que brindan a los estudiantes (Pando-Moreno et al., 2019).

### **2.1.3. Fundamentación Teórica**

#### **2.1.3.1. Estrés laboral**

El síndrome de burnout se describe como una forma inadecuada de afrontar el estrés laboral y se caracteriza principalmente por el agotamiento emocional, la despersonalización y la disminución del rendimiento personal. El estrés laboral se define como la reacción natural de un individuo ante determinados acontecimientos y manifestaciones internas y externas, tanto físicas como intelectuales y sociales, y el comportamiento de las personas varía en función de su personalidad.

El síndrome de burnout se da con mayor frecuencia en los profesionales que están en contacto directo con las personas, como los profesionales sanitarios, los cuidadores y las personas en contacto con el público. Los profesionales de la salud son un grupo susceptible de verse afectado por este síndrome debido a su carga de trabajo, la tensión emocional asociada a sus actividades: organización del trabajo, atención a los pacientes, proximidad a la muerte, demandas de personas no satisfechas con los servicios que reciben, etc. (Torres Toala et al. - 2021).

En términos sencillos, el estrés es una manifestación física de origen puramente muscular, es decir, el endurecimiento o la rigidez del tejido conjuntivo y de los músculos más allá del tono normal de su función habitual. Sin embargo, hay que considerar que es mucho más que eso; se trata de una respuesta somática inespecífica a las exigencias impuestas al organismo, es decir, cuando los recursos de que dispone el individuo se ven superados por factores externos. (Ortega & Quispe, 2016).

#### **2.1.3.2. Tipos de estrés laboral**

Al hablar del agotamiento y cansancio es importante mencionar que existen diversos tipos los cuales dependen del mecanismo de adaptación del individuo para poder

sobrevivir al entorno en el que se encuentra. Existe el estrés agudo que es el más común surge de las exigencias y presiones del pasado no causa daño es tratable y manejable, por su parte el estrés crónico es agotador y desgasta a las personas día a día, generalmente destruye la mente y cuerpo de las personas, es difícil de tratar y requieren de tratamiento médico y psicológico

Además, se han llegado a diferenciar dos tipos de estrés, el positivo o también conocido como “Eustrés” y el negativo o “Distrés”. Ambos poseen características propias dependiendo del nivel de estrés que genere el factor estresante en el individuo:

Tabla 1. Características y diferencias entre el eustrés y el distrés

Eustrés	Distrés
<ul style="list-style-type: none"> <li>- Ocasiona una activación la cual es necesaria para poder terminar una situación compleja con éxito.</li> <li>- Se puede adaptar y estimular, ya que es necesario para desarrollar una mejor calidad de vida.</li> <li>- Generalmente sucede cuando hay un aumento en el entusiasmo, la creatividad y la actividad física de los individuos. Por ejemplo, ante una práctica de ejercicios, o al afrontar algún tipo de situación que es considerada emocionante.</li> <li>- Aunque el estrés no siempre es malo, el exceso de este puede provocar el diagnóstico clínico de trastorno de ansiedad el cual limitará las acciones que el individuo pueda realizar, afectando su vida cotidiana.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Causa un exceso en el esfuerzo en comparación con la carga.</li> <li>- Ocasiona que se tenga una excesiva, desregulada o inadecuada activación psico - fisiológica.</li> <li>- Es dañina y provoca desgaste en todos los planos personales, así como sufrimiento.</li> </ul>

*Fuente: Se muestran tanto las características y diferencias que se producen durante el estrés positivo (Eustrés) y negativo (Distrés). Tomado del estudio de Regueiro (2019). Elaboración propia.*

El estrés no se puede ignorar o tolerarlo de manera insignificante, ya que forma parte de la vida cotidiana de los individuos, sino que se debe aprender a identificarlo para poder tomar medidas de precaución y tratamiento. Al tratarse del estrés laboral, las instituciones de toda índole deben tener activadas medidas de acción ante esta problemática que afecta a gran parte de la población mundial (Regueiro, 2019).

### **2.1.3.3. Características del estrés laboral**

Hay muchas situaciones que pueden causar estrés en el trabajo. Sin embargo, no todos los trabajadores experimentan una determinada situación laboral como fuente de estrés, y un mismo individuo puede reaccionar de forma diferente ante la misma situación. En cuanto a los rasgos de personalidad que provocan el estrés laboral, existen patrones de comportamiento, denominados "patrones de comportamiento específicos", que pueden estar directamente relacionados con la aparición o no de síntomas (Garay, Manchego, & Orihuela, 2017).

Estos patrones de comportamiento específico son un tipo de conducta aprendida, la cual influye en la forma en la que el individuo se comporta en diferentes situaciones de la vida cotidiana. Se puede decir que es la forma de ser y de comportarse la que tiene un impacto directo en la salud psicológica de una persona. Existen muchos patrones diferentes del comportamiento que se relacionan con el estrés, los cuales han sido denominados como los patrones A, B y C (Londoño, 2019).

El concepto de conductas tipo A y tipo B surgió en la década de 1950, cuando los cardiólogos Friedman y Rosemann, citados por Del Hoyo (2015), realizó un estudio para descubrir el papel de los factores emocionales en las enfermedades cardíacas y descubrió que la incidencia de la cardiopatía isquémica en los sujetos con comportamientos del tipo A de 39 a 49 años era 6,5 veces mayor que en los del tipo B.

Los comportamientos de tipo A son los de las personas que perciben su entorno como una amenaza para su autoestima y la consecución de sus objetivos. Por lo tanto, para hacerse valer, deben ser siempre capaces de valerse por sí mismos. Por lo tanto, están sometidos a una tensión y un conflicto constantes. Son muy ambiciosos, agresivos e irritables. Estas características hacen que tengan más de tres veces más probabilidades de sufrir una enfermedad coronaria que los sujetos del tipo B, que permanecen relajados y no se ven afectados por el estrés (Guedes & Gaspar, 2016).

Por otro lado, Temoshok y Fox en 1984 Del Hoyo (2015) propusieron la existencia de una conducta tipo C, presente en pacientes con cáncer, con las siguientes características: estilo de lenguaje pasivo y cooperativo, actitud resignada y sumisa, bloqueo expresivo o contención de las emociones. Se comprobó que los pacientes con este tipo de comportamiento tenían una evolución menos favorable de la

enfermedad, en contraste directo con los sujetos del tipo A. Estos sujetos no sufren de estrés, aunque parecen no sentirlo. Por el contrario, su comportamiento no permite liberar toda la energía que desprenden, y puede engañar al sistema inmunitario para exacerbar ciertas patologías.

**Tabla 2. Características del estrés laboral**

	Tipo A	Tipo B	Tipo C
Características psicológicas	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Nervioso</li> <li>- Hiperactivo</li> <li>- Veloz</li> <li>- Competidor</li> <li>- Hostil</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Relajado</li> <li>- Confiado</li> <li>- Tranquilo</li> <li>- Atento a sus necesidades y desarrollo personal</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Cooperador</li> <li>- Pasivo</li> <li>- No asertivo</li> <li>- Conformista</li> <li>- Apacible</li> </ul>
Relaciones interpersonales	Conflictivas al predominar la dominancia, agresividad y tensión.	Adaptadas con expresión abierta de las emociones, incluidas las hostiles.	Sumisas y guiadas por el deseo de agradar, controlando la expresión de hostilidad.
Tipo de conducta	- Lucha	- Ajustada	- Inhibidor de acción
Riesgo	- Coronario	- No detectado	- Cáncer

*Nota. En la tabla, se muestran las características de los patrones de conducta y riesgo al que están sometidos los pacientes con estrés laboral. Fuente. Del Hoyo (2015).*

Otros aspectos personales a tener en cuenta son el grado de neuroticismo y ansiedad, que influyen en el estrés experimentado. Está claro que las personas que perciben los estímulos como más amenazantes y ansiosos son más vulnerables a las experiencias estresantes (Guedes & Gaspar, 2016).

#### **2.1.3.4. El estrés laboral en el desempeño de las actividades del personal de salud.**

La vida está llena de situaciones que provocan bienestar, tranquilidad, alegría, así como también producen nervios y tensión dependiendo los escenarios en los que se encuentre; todas las personas poseemos distintas reacciones y es un poco de estrés

es positivo para la salud, sin embargo, el exceso del mismo provoca una serie de afectaciones que son perjudiciales para la salud.

La situación laboral en que se vive es una fuente de estrés por el mal entorno en que trabajan, por falta de motivación por parte de los líderes, por la excesiva jornada de y trabajo que vive el personal de salud, así como también las malas relaciones humanas y déficit de personal que sin duda alguna es la causa principal de este problema por la sobrecarga de actividades que tiene que desempeñar el personal de Salud. El estrés laboral es considerado una epidemia, siendo el único riesgo ocupacional que puede afectar la salud de todos los trabajadores (Ceballos-Vásquez et al., 2019).

Otras de las causas que influyen que el estrés afecte en las actividades que desarrolla el personal de Salud es la falta de descanso y la poca vida organizada, así como también la doble jornada y la insatisfacción del personal de salud.

Las personas que sufren de estrés se ven influenciado por una serie de factores tales como el dinero, sobrecarga de trabajo, falta de motivación, las relaciones personales, atención a la familia, falta de descanso entre otras que generan cambios de actitudes en el personal provocando enfermedades psicológicas y de salud porque si bien es cierto por estrés también se puede morir (Lastre-Amell et al., 2018).

El ser humano vive situaciones que ocasionan estrés por el sin número de actividades que cumple en diferentes roles y esto de una u otra manera hace que su estado físico, social y mental se vea afectado, perturbando también el estado civil, tener hijos, trabajar de noche, sentirse valorado por pacientes y familiares, ilusión por el trabajo, apoyo social, autoeficacia y optimismo (Merino-Plaza et al., 2018).

#### **2.1.3.5. Afectación del estrés laboral en el personal de salud.**

El estrés laboral es uno de los problemas que existen hoy en día en la vida de las personas y, por tanto, está siempre presente en el lugar de trabajo. Es importante que los trabajadores sean conscientes de que esta situación puede tener un mayor impacto en sus actividades laborales y que sepan cómo afrontarla de forma positiva con el apoyo de los demás. Las enfermeras se enfrentan a diario a diversos acontecimientos relacionados con el estrés, factores psicosociales y otros mecanismos que afectan a su salud mental. (Brito-Ortiz et al., 2019).

Los profesionales de la salud son los más propensos a sufrir estrés debido a las múltiples actividades que realizan como profesionales y legos. El síndrome de burnout es una reacción al estrés laboral y las enfermeras se consideran uno de los grupos más expuestos a este problema.

Se tiene referencias de estudios pasados elaborados en otros países de, "los factores psicosociales considerados nocivos por los trabajadores son factores de riesgo y aumentan la probabilidad de afectar a su salud, ya que todos los factores muestran la posibilidad de provocar un desgaste psicológico, y el riesgo de la carga de trabajo y el ritmo es 5,4 veces mayor que el de las características personales, el equipo y los agentes físicos". (p. 709) (Carrión-García & Hernández Gracia, 2019).

El estrés laboral es una forma de burnout en la que el aumento del estrés en el entorno laboral provoca la saturación física o mental de los trabajadores, con diferentes complicaciones que afectan a la salud y al entorno que les rodea. Las condiciones de trabajo pueden desencadenar el estrés y acabar provocando el síndrome de burnout, como las horas de trabajo, el tipo de asignación, que afecta al rendimiento profesional de los trabajadores sanitarios.

Los factores importantes relacionados con la personalidad en el desempeño del trabajo son la creatividad, el liderazgo, la integridad, la diligencia y la cooperación, lo que significa que los profesionales que sufren de burnout tienen mayores puntuaciones de estrés percibido y mayores puntuaciones de satisfacción laboral (Martínez et al., s.f.). Las actividades realizadas por cada empresario reflejaban su cansancio y debilidad, lo que provocaba su bajo rendimiento en las actividades y, en consecuencia, su rendimiento estaba relacionado con su desempeño laboral.

El estrés entre los trabajadores sanitarios es una amenaza para la salud y las consecuencias para ellos son graves y visibles, ya que la relación con los pacientes no es fácil y requiere las habilidades y actitudes necesarias para no perder la compasión y el compromiso con el paciente. (García-Moran & Gil-Lacruz, 2016).

#### **2.1.3.6. Satisfacción laboral**

Los profesionales que sufren burnout obtienen una puntuación más alta en cuanto a estrés percibido y más baja en cuanto a satisfacción laboral. Las instituciones deberían crear evaluaciones o encuestas para valorar el estado emocional de los

empleados que trabajan en la institución y utilizar estos resultados para buscar alternativas que ayuden a los empresarios a mejorar su estado emocional (Martínez et al., s.f.).

Las condiciones de trabajo pueden desencadenar situaciones estresantes que acaben produciendo un síndrome de burnout, como es el caso de variables como el equipo de trabajo o el tipo de nombramiento del puesto. La presencia de este síndrome afecta al rendimiento profesional de los cuidadores.

El rendimiento de una persona se basa en sus sentimientos y emociones, lo que permite que sus habilidades y capacidades fluyan de manera fundamental para que pueda sentirse motivada por su jefe cuando se le elogia o se le asciende por su alto rendimiento.

El estrés tiene un impacto significativo en la salud y la satisfacción de las enfermeras, lo que a su vez afecta a la calidad de la atención al paciente. El personal de enfermería del turno de noche manifiesta un mayor estrés percibido y una menor calidad de vida en comparación con sus colegas del turno de día. Las largas noches y los turnos de trabajo están asociados a muchos problemas de salud, como la fatiga, los trastornos del sueño, la ansiedad y las dificultades para mantener un estilo de vida saludable. (Vásquez-Yañez & Guzmán-Muñoz, 2021).

Las actividades que realizan cada empleador hacen que se vea reflejado su cansancio, y debilidad lo que ocasiona un bajo rendimiento en sus actividades y por ende el éxito en su desenvolvimiento hacen que su desempeño laboral no sea recompensado como debe de ser por lo que se debe plantear estrategias que ayuden a mejorar el desarrollo de los demás empleadores.

#### **2.1.3.7. Causas del estrés laboral.**

Cabe recalcar que los factores personales y organizativos emplean un rol notable en el proceso de estrés. La mayoría está de acuerdo en que el estrés laboral está causado por la interacción entre los trabajadores y las condiciones de trabajo. La opinión predominante, basada en la evidencia, es que ciertas condiciones de trabajo son estresantes para la mayoría de las personas (Stavroula L. , 2017).

Estos síntomas se suelen aparentar con peligros psicosociales, un ejemplo sería el trabajo exigente o poco exigente, el trabajo rápido o estresante, la falta de control

sobre la carga de trabajo y los procesos de trabajo, la falta de apoyo social o de apoyo por parte de los compañeros y/o los supervisores del trabajo, la discriminación, el aislamiento, el abuso mental. La poca colaboración en decidir, la escasa investigación, el miedo, la falta de desarrollo, los turnos rotativos en especial los turnos laborales además de las condiciones físicas desagradables o peligrosas sobre las que no se tiene control. En estos casos, las tácticas de prever se centran en la modificación de las situaciones laborales.

Las circunstancias laborales suelen ponerse difícil para los obreros de organizaciones bajas, los peligros a los que se enfrentan suelen ser crónicos, a largo plazo y tienen un impacto negativo en la salud. Además, la limitación de recursos y la sobrecarga de trabajo pueden agravar la exposición a condiciones laborales estresantes que pueden tener un impacto negativo en la vida familiar.

Todos los días nos encontramos con personas que pasan la mayor parte de su tiempo en el trabajo, abrumado y ansioso en su búsqueda de la perfección, dejando a un lado la importancia de su ambiente personal y social. Así mismo, suelen llevar a las personas a depender del trabajo y causar agotamiento físico y emocional.

Los factores de estrés aparecen de forma imprevista a una persona sometida a un exceso o sobrecarga de trabajo que no se dé el caso de acoplarse en un tiempo relativamente corto, a la que no se sienta competente o, por el contrario, a la que esté sobrecargada. El estrés laboral se produce cuando, debido a la intensidad de las exigencias del trabajo o a los problemas organizativos, el trabajador comienza a sentir experiencias negativas relacionadas con el entorno laboral, siendo las más importantes: indiferencia hacia el trabajo, falta de aliento, problemas de relaciones sociales, baja producción, angustia, problemas físicos y psicológicos que desencadenen una inconformidad laboral. (Calabrese, Impacto del estrés laboral en el anestesiólogo, 2016).

Podemos elaborar que hay una serie de causas conocidas de inseguridad para inducir al estrés. Como lo referido a lo laboral, el compromiso, los roles conflictivos y ambiguos, las relaciones sociales y el ambiente organizativo, la comunicación con los usuarios, el exceso de tareas, los horarios de trabajo irregulares, la violencia contra los profesionales, etc.

El entorno físico en el que se desarrolla el trabajo, la falta de oportunidades para reclamar y la inseguridad laboral fueron señalados como los factores más estresantes, y el exceso de trabajo de las enfermeras también se consideró negativo, especialmente cuando había demasiado trabajo que hacer o el trabajo era demasiado difícil. De estos podemos recalcar los factores intrínsecos al propio trabajo, por ejemplo, las labores físicas de realización del trabajo, el exceso de trabajo, los insumos necesarios, además de los componentes afines con el ejercicio del rol, como el rol, sobrecarga o irresponsabilidad. Por otro lado los factores relacionados con las relaciones interpersonales que surgen en la vida laboral, además de los factores relacionados con el desarrollo de la carrera, como la falta de coherencia, la falta de habilidades para el trabajo, se realizan investigaciones por los factores relacionados con la estructura y el clima de la organización, por ejemplo, falta de participación en la toma de decisiones, falta de autonomía y por último pero no menos importante se encuentran los factores intrapersonales estos son factores personales como la personalidad, la naturaleza emocional, la salud mental y física. Las personas han conceptualizado los factores de estrés de diferentes maneras.

En cuanto a las definiciones dimensionales, los autores consideran dimensiones como la frecuencia de aparición, la intensidad, la duración y la previsibilidad. De hecho, la combinación de estas dimensiones produce varias categorías de estresores que son útiles para su análisis, prevención y control. Los autores han identificado las siguientes categorías: aguda, crónica, diaria y catastrófica o desastre. A partir de un análisis de contenido de los factores de estrés relacionados con el trabajo, se analizaron los factores de estrés más importantes y se identificaron ocho propósitos (Marcano, 2018).

- 1) Cabe mencionar el entorno laboral
- 2) Cumplimiento de los empleadores del trabajo
- 3) Centrarse al contenido del trabajo
- 4) Compromiso con las actividades asignadas
- 5) Comprender los factores de estrés y relaciones sociales
- 6) Trabajar en el crecimiento profesional.
- 7) Tener en cuenta las características de la organización, como la tecnología que se va a utilizar, la estructura de la organización y el clima social.

En muchas ocasiones, el estrés laboral puede estar causado por diferentes factores, uno de los cuales es muy importante: el miedo a lo desconocido. En efecto, los trabajadores se enfrentan a menudo a la incertidumbre, lo que genera un sentimiento de desconfianza y les impide sentirse preparados para afrontar los problemas de la empresa, evitando que las personas no puedan desarrollarse plenamente por el miedo a cometer errores. Por ejemplo, cuando hay un cambio en la dirección de una organización. La rutina puede hacer que las personas de la organización se sientan desanimadas, apáticas, cansadas, etc. Todos estos son síntomas de una condición conocida como estrés, y como resultado, las personas que sufren esta situación no desarrollan todo su potencial y se limitan a hacer lo que se les ha ordenado, lo que les impide desarrollarse plenamente en el ámbito laboral (Marmolejo, 2017).

#### **2.1.3.8. Definición del estrés.**

El estrés laboral se denomina como conjunto de alteraciones que se producen al momento de que los empleadores se enfrentan a pretensiones laborales no ajustables a sus conocimientos, habilidades, capacidades expuestas al afrontamiento. Al ocurrir este tipo de inconvenientes se producen un sin número de cambios como:

- Alteraciones cardiacas
- Alteraciones sentimentales
- Alteraciones mentales

El cansancio surge de situaciones desiguales, especialmente intenso al estar en juego la capacidad de un individuo para gestionar las ordenanzas de la empresa. La concentración en el éxito de los resultados y el miedo a las consecuencias negativas de los malos resultados pueden dar lugar a poderosas emociones negativas como la ansiedad, la ira y la irritabilidad. La experiencia del estrés se intensifica en ausencia de recursos humanos. Así, el distanciamiento y la poca colaboración incrementan el cansancio laboral crónico y el consiguiente aumento de complicaciones (Astudillo, 2016).

### **2.1.3.9. Clasificación de estrés laboral según el tiempo de duración.**

Estrés agudo: Esta es la forma más común de estrés. Proviene de las exigencias y tensiones del pasado y anticipa las del futuro próximo. El estrés agudo es estimulante y emocionante en pequeñas dosis, pero en exceso es agotador.

Estrés crónico: Es un estrés creciente que se produce día tras día, año tras año esta afectación lastima todo el sistema del ser humano. Por consiguiente, se altera al existir un nivel socioeconómico bajo, una familia disfuncional, ruptura amorosa, inconvenientes religiosos, tensiones raciales. Se produce cuando la persona no ve ninguna salida a la situación. Esto atrae a las personas exigencias desesperantes que el individuo renuncia a buscar soluciones. Puede producirse en el trabajo cuando se realizan actividades en condiciones de estrés (Wolfe, 2016).

### **2.1.3.10. Síntomas de estrés laboral.**

Ante situaciones de estrés, aparecen diversos síntomas que afectan a la persona a diferentes niveles, como miedo, dificultad para tomar decisiones, temor, malos pensamientos, miedo a tomar conciencia de las dificultades, dificultad para pensar, aprender o concentrarse.

- En el plano físico: sudoración, tensión muscular, palpitaciones, dolor de estómago, temblores, cefalea, disnea, vértigo.
- Motores: miedo, inquietud en el movimiento, caminar sin rumbo, parálisis, tartamudeo, llanto

Si el entorno de una persona se caracteriza por situaciones estresantes frecuentes e intensas, puede experimentar

Físicos: mareos, arritmias, cefalea, deshidratación, visión borrosa, calambres en la mandíbula y dolor difuso.

- Cognitivo: inquietudes, disgustos, falta de concentración.
- Emocionales: tristeza, sensación de agobio y culpabilidad.
- Aspectos conductuales: agitación y alteración del comportamiento sexual.

A lo largo de los años, la práctica médica ha confirmado que las enfermedades causadas por el estrés y el estilo de vida actual son cada vez más exigentes, lo que

ha provocado un aumento significativo de la carga de estrés del hombre moderno, produciendo la aparición de diversas patologías (Barret, 2019).

#### **2.1.3.11. Enfermedades y estrés laboral.**

Enfermedades profesionales y estrés El término enfermedad profesional hace referencia a dos conceptos.

1. problemas de salud por el trabajo: incluyen las relacionadas al área en la que se desempeñan, en las que se describen

- Enfermedades respiratorias: disnea.
- Enfermedades cardíacas: arritmias, fibrilación auricoventricular
- Problemas endocrinales: Hiperglicemia
- Problemas de piel: prurito, hiperhidrosis, dermatitis atópica, caída del cabello.

2. enfermedades profesionales: son las enfermedades relacionadas con el entorno laboral; en este nivel se incluyen también los accidentes de trabajo.

##### a). Trastornos de estrés agudo

Se ven reflejados cuando existe un peligro en alta exigencia a las que el individuo debe enfrentarse, aparecen de forma repentina, son evidentes, fácilmente reconocibles y suelen ser reversibles.

b). Trastornos de estrés crónico. Las personas que siguen haciendo frente a los factores de estrés por mucho tiempo desarrollan padecimientos permanente, significativo y grave. El estrés produce inicialmente cambios fisiológicos, pero su persistencia prolongada acaba produciendo graves cambios psicológicos y, en ocasiones, provoca el fallo de órganos vitales. Entre las alteraciones más comunes están la indigestión, la gastritis, la ansiedad, los accidentes, la depresión, el insomnio, la colitis neurológica, las migrañas, la depresión, la agresividad, la disfunción familiar, la neurosis de ansiedad, la disfunción sexual, laboral, presión alta, miocarditis, consumo de sustancias psicotrópicas, el comportamiento antisocial y los trastornos psiquiátricos graves (Nagy, 2017).

### **2.1.3.12 Consecuencias del estrés laboral.**

El estrés individual relacionado con el trabajo, una vez presente en diferentes áreas tiene complicaciones que perturbarán denegadamente a la organización. Puede dividirse en dos tipos: directa e indirecta.

- Directo: Absentismo, impuntualidad en el trabajo, rotación de personal, baja apropiación y compromiso.
- Indirectos: En términos de rendimiento laboral, los aspectos organizativos más afectados son: la cantidad de productividad, la calidad de la productividad, los accidentes, las averías de equipos y máquinas y los retrasos en el mantenimiento.

A través de estudios revisados sobre esta patología se ha podido identificar que existe muchos factores que desencadenan malestares de salud y que repercutirán en las actividades realizadas, sea cual sea éste, pero en cantidad, calidad y rendimiento; por lo que es necesario realizar cosas que nos hagan sentir buenos, es decir actividades recreativas. Acciones organizativas que contribuyan a mejorar nuestro entorno laboral (Baldwin, 2017).

### **2.1.3.13. El síndrome de burnout o de desgaste profesional**

El agotamiento laboral es una de las formas más comunes de estrés laboral en el sector servicios es el síndrome de burnout (BWS), considerado como un grupo de signos y síntomas repetidos que indican una condición médica. Afirma que el síndrome de burnout debe entenderse como una forma de acoso psicosocial en el trabajo, pero no es lo mismo que el mobbing o el acoso laboral (Marquez, 2017).

Al igual, cuando distinguen entre estrés y burnout, afirman que "el burnout no es lo mismo que el exceso de trabajo; el exceso de trabajo en sí mismo no conduce al burnout; del mismo modo, un empleo menos cansado y desmotivado puede conducir al burnout". Por consiguiente, el agotamiento es más bien una depresión emocional y cognitiva resultante del abandono de intereses que antes eran importantes para el sujeto. Continúa diciendo que el agotamiento es una forma de fatiga cognitiva. Podríamos decir que, el estrés está vinculado a una serie de situaciones cotidianas, y el agotamiento es sólo una de las formas en que progresa el estrés del trabajo.

Este se distingue por un cansancio espiritual, el exceso de agotamiento, los sentimientos de alienación y ridiculización hacia el receptor, los sentimientos de incompetencia, el deterioro de la imagen de sí mismo en el trabajo, el rechazo del trabajo y otros síntomas psicológicos diversos como la irritabilidad, la ansiedad, la tristeza y la baja autoestima.

Esta afectación también se ha definido como "una reacción al estrés laboral prolongado con experiencias subjetivas de sentimientos, cogniciones y actitudes que provocan cambios psicofisiológicos en el individuo y consecuencias negativas para la institución laboral" (Torales, 2019).

#### **2.1.3.14. Dimensiones del Burnout (BO).**

Esta patología se ve presente en los individuos cuando por múltiples factores se siente amenazado lo que hace que sus sentimientos se vean afectados provocando un mal desempeño en las actividades que realiza y por ende también afecta a su vida cotidiana. (Guerrero, 2018).

Despersonalización: son las malas reacciones, en especial a los consumidores, que alteran el estado emocional de los individuos afectados provocando un distanciamiento en su organización y de los demás, son cínicos, irritables, sarcásticos, utilizan palabras ofensivas cuando se refieren a los usuarios o a los clientes, intentan culpar a los demás de sus frustraciones y de su rendimiento profesional Espiral descendente.

Bajo rendimiento o realización profesional: reacciones negativas hacia las personas y su trabajo, evitación de las interrelaciones y baja producción, intolerancia al trabajo esforzado, trastornos de depresión, poca satisfacción; lo que provoca, al absentismo laboral y al abandono de la profesión.

Criterios para el análisis secundario.

Antes de proceder al análisis, es importante describir algunos criterios (Melgosa, 2018).

Explicación: Para el AE, se evalúa el agotamiento emocional resultante del contacto diario con la persona cuidada como objeto de trabajo, con una puntuación de 27 o

más que indica alta; entre 19 y 26 que indica moderada; y por debajo de 19 que indica baja. La puntuación más alta fue de 54

*Ilustración 1 Criterios para analizar la Sub Escala Agotamiento. Tomado de Melgosa, (2018).*

Descripción	Puntuación
Nivel alto	27 o Más
Nivel Moderado	Entre 19 y 26
Nivel Bajo	18 o Menos

Explícate. En la escala de DP, que mide el grado de frialdad, desapego e impersonalidad en la respuesta a los pacientes, una puntuación de 10 o más indica un nivel alto; de 6 a 9 indica un nivel moderado; y menos de 6 indica un nivel bajo. La puntuación máxima es de 30.

*Ilustración 2 Criterios para analizar la Sub Escala Despersonalización. Tomado de Melgosa, (2018).*

Descripción	Puntuación
Nivel alto	10 o Mas
Nivel Moderado	Entre 6 y 9
Nivel Bajo	5 o menos

Explícate. En la subescala de relaciones públicas, que evalúa los sentimientos de competencia y eficacia en el desempeño del trabajo y en el trato con la persona atendida, los valores superiores a 40 indican un logro personal alto; de 34 a 39 indican un logro moderado; y por debajo de 34, un logro bajo. La puntuación más alta es 48.

#### **2.1.3.15. Estrés ocupacional en los servicios de salud.**

El estrés es un conjunto de alteraciones que se producen cuando existe un desajuste entre el trabajo y el ambiente en el que desempeñan las funciones el personal sanitario.

Datos obtenidos en una investigación muestran que el estrés laboral está fuertemente asociado a un bajo rendimiento en el trabajo, a problemas de salud aguda y crónica y al agotamiento de los empleados.

Casi todo el mundo experimenta estrés laboral en algún momento. Para muchos otros, sin embargo, el estrés es constante y prolongado. Algunos de los factores que hacen que el trabajo sea estresante han sido identificados en la literatura: los estudios sobre los factores estresantes en diversas ocupaciones se han realizado generalmente en términos de factores organizativos y ocupacionales, según los diversos modelos que se han propuesto.

En el contexto organizativo, los factores de estrés más citados en la literatura son Conflicto de rol, entendido como la coexistencia de demandas conflictivas y difíciles de conciliar necesarias para el desempeño del trabajo. Este tipo de estresor se manifiesta de diferentes maneras en el ámbito de la salud. En la sociedad, se espera que los médicos sean muy competentes en el desempeño de sus funciones; sin embargo, las necesidades urgentes de los pacientes, la competencia profesional, el cumplimiento de las responsabilidades cívicas y sociales y la disponibilidad de los familiares de los pacientes suelen crear situaciones conflictivas (Villareal E. , 2018).

Por consiguiente, la importancia del grupo asistencial está desalineada, específicamente enfermería y medicina. El exceso de trabajo se define como la demanda de actividades y la imposibilidad de realizar las labores en el momento recomendado. Los escasos de horas que implica no poder elaborar lo que el oficio obliga es una de las causas más comunes. En la atención sanitaria, se ha demostrado que las interacciones con los pacientes, las familias y el propio personal son una fuente de estrés para el personal médico.

Otras fuentes de estrés en los servicios sanitarios fueron la infrautilización de las competencias, las presiones financieras, la preocupación y el temor a la mala praxis, la perturbación del trabajo en la vida familiar y las acciones administrativas (Morelia, 2017).

#### **2.1.3.16. Factores estresantes de riesgo.**

Los factores estresantes más importantes que activan el ciclo del estrés y son responsables de generar estrés laboral en los anestesiistas son

El estrés personal está relacionado con los siguientes factores

1. el arquetipo de "alto estrés", caracterizado por llegar puntual, la multitarea, el alto compromiso laboral, la ambición, la responsabilidad, la competitividad, la precisión, la

atención a los detalles, la frecuencia de las situaciones frustrantes, la inexpresividad y la dificultad para relacionarse con la gente, que también puede estar asociado a las enfermedades coronarias, la hipertensión arterial y la muerte prematura

2. con el tiempo, el altruismo, el desajuste entre las expectativas profesionales y sociales y la incapacidad de alcanzar sus objetivos.

3. el papel dominante en su entorno laboral, la valorización de una personalidad "sobrecalificada", que a menudo se sienten inmortales, con buenas actitudes y fuertes compromisos profesionales, y que no se ven afectados negativamente por una vida estresante (Houtman, 2018).

Los factores profesionales que generan estrés están relacionados con lo siguiente

1. el desarrollo de una profesión humanitaria y orientada al servicio con exposición al sufrimiento y al dolor.

2. Este tipo de trabajo evidenciado por un alto nivel de responsabilidad puesto que están al cuidado de pacientes gravemente enfermos, necesidad de tomar decisiones urgentes, enfrentamiento con la muerte, en definitiva, "las emociones naturales se convierten en tensión" en estas situaciones

3. La organización del trabajo es actualmente una clave fundamental en la creación del estrés debido a la inadecuada organización del trabajo, a las largas jornadas laborales caracterizadas por un exceso de horas diurnas y nocturnas, al trabajo continuo, a las horas extras y al descanso insuficiente, generando fatiga, falta de sueño y alteración de los ritmos circadianos. (Anello, 2018).

Los factores que generan estrés laboral están relacionados con

1. una rigidez organizativa muy fuerte en la estructura jerárquica
2. dificultades para mantener una conversación
3. Mal entorno laboral.
4. Dificultades en el trato con los jefes de departamento.
5. nuevo modelo de administración y gestión sanitaria
6. Inseguridad laboral.
7. Ingresos insuficientes.

8. Falta de políticas de apoyo a la vida de las familias trabajadoras (Astudillo, 2016).

Los factores ambientales con el estrés laboral son relevantes.

1. Construcción de trabajo en malas condiciones
2. un entorno de trabajo estresante en el que la tensión, la rutina, la competencia y la hostilidad son habituales (Calabrese, Impacto del estrés laboral en el anestesiólogo, 2017).

#### **2.1.3.17. Estrés laboral en enfermería.**

La naturaleza multifacética y compleja de la función de la enfermería de cuidados críticos, combinada con el potencial de sobrecarga y la respuesta diaria a la enfermedad, el sufrimiento y la muerte de otros, hace que se perciba que los enfermeros de las salas de alto riesgo tienen altos niveles de estrés laboral.

Los enfermeros que trabajan en salas de alto riesgo se enfrentan a altos niveles de estrés debido al alto nivel de responsabilidad del trabajo que realizan, a las frecuentes interrupciones durante la realización de las tareas y a los frecuentes problemas que tienen con sus compañeros de trabajos y los propios pacientes.

También hay pésima relación con los colegas sobre los inconvenientes de la sala y las experiencias compartidas, así como los sentimientos positivos o negativos sobre los pacientes; y la ausencia de personal médico en situaciones de emergencia, como la parada cardiopulmonar o el deterioro del estado clínico de un paciente. El personal de enfermería que labora en salas de área roja debe ser sutiles, autónomas y seguras de sí mismas, ya que tienen que tomar decisiones precisas en poco tiempo.

También tienen que informar sobre los cuidados del del enfermo desde una amplia recopilación de la histórica clínica. El personal de enfermería de las áreas críticas es el que más conoce la situación, la evolución y el desarrollo del paciente y, por tanto, tiene importantes responsabilidades.

Sin embargo, en muchos casos se ven presionados tras diversas circunstancias para las decisiones sobre los pacientes fuera de su competencia profesional y legal. En estos entornos tan exigentes, no hay lugar para el error, y se tiende a escudriñar los errores cometidos por el personal sanitario, a veces con refuerzos positivos.

El estrés laboral es una alteración constante entre los requerimientos del ejercicio profesional y la capacidad del trabajador para afrontarlo. Mala adecuación entre el trabajo y el ser humano, conflictos de roles dentro y fuera del trabajo, y falta de control razonable. En el contexto de la vida laboral y personal, puede conducir al estrés los elevados niveles de tristeza y desesperación para enfrentar los problemas presentes.

Los factores de estrés en los servicios de alto riesgo se clasifican en las siguientes categorías

Los factores de estrés del entorno físico, que incluyen

- Iluminación: el trabajo nocturno es diferente al diurno.
- Ruido: trabajar constantemente con alarmas puede afectar no sólo a la audición sino también al rendimiento.

Estresores relacionados con la tarea: el estrés generado varía de una persona a otra en función de las características de cada tarea y del contenido que genera en los profesionales en cuanto a lo que les gusta o no hacer. Cuando la tarea se ajusta a las expectativas y capacidades del profesional, contribuye al bienestar psicológico y es un importante factor de motivación

La exposición a estos factores de estrés laboral, en función de cómo se experimenten, se afronten y se resuelvan, determina la respuesta de estrés de un individuo, que puede manifestarse en síntomas psicológicos, físicos y de comportamiento, lo que a menudo conlleva graves riesgos para la salud. El Consejo Internacional de Enfermeras afirma en su página web que "muchos de los factores incluidos serán claramente identificados por las enfermeras de riesgo como acontecimientos que encuentran en su trabajo diario si quieren crear un entorno óptimo de generación de estrés.

Sin embargo, esto no sólo preocupa a las enfermeras, ya que organizaciones como la Organización Mundial de la Salud lamentan que "las enfermeras abandonan los servicios de salud de alto riesgo y son difíciles de contratar debido a los bajos salarios y a las condiciones de trabajo" y advierten que "si la comunidad mundial de la salud pública no rectifica esta situación, el funcionamiento de muchos sistemas sanitarios se verá gravemente comprometido en las unidades de cuidados intensivos".

Que una situación desencadene una respuesta de estrés depende en gran medida de las creencias y los valores de la persona en la situación, que determinan cómo interpreta la situación y lo que está "en riesgo" en términos de valor. Son creencias sobre la eficacia del individuo para resolver la situación.

En este sentido, los valores expresan lo que es importante para el individuo. Por lo tanto, determinan lo que está "en juego" en un evento dado y qué acción "legal" o "ilegal" debe tomarse para resolver la situación. Según estos conceptos, aunque un incidente se evalúe como potencialmente dañino, la fuerza con la que genera presión depende de si se trata de algo de alto o bajo valor para la persona afectada. Y esto depende precisamente de los valores a los que la persona está apegada (Stavroula L. , 2016).

#### **2.1.4. Guía para prevenir el estrés laboral.**

Esta enfermedad puede prevenirse, son evitables, hay que tomar medidas preventivas. En esta sección, se crea una estrategia de prevención para las empresas y las personas en general.

Ámbito personal: elegir entre diferentes opciones el comportamiento que desean desarrollar en respuesta a un determinado estímulo, mejorar la vida cotidiana y, por tanto, el estrés laboral, es la autogestión.

Una dieta correcta, ayudara a evitar complicaciones graves.

Tomar horas de descanso lo suficiente ayuda a restaurar el cuerpo, los pasatiempos, actividades físicas, así como la evitación de un estilo de vida sedentario se asocian a mejorar el estado emocional del individuo. (Stavroula L. , 2016).

Cuando trabajas, cuando te enfrentas a una tarea, es fácil encontrar el sentido de lo que estás haciendo. La desconexión interna conlleva a aspectos para dedicarse a otras actividades de religión o la espiritualidad. Desconectarse del mundo exterior significa cambiar de actividad en lugar de seguir trabajando fuera de ella. Al igual que no nos llevamos los deberes al trabajo, no deberíamos llevarnos el trabajo a casa.

Si trabajas a distancia o están dentro de la isma organización, es importante apartar el tiempo y el lugar y diferenciar entre el tiempo de trabajo y el de ocio. La manera de

pensar, la forma de comunicarnos con nosotros mismos, puede llevarnos al fracaso o al éxito.

Del mismo modo, es importante socializar, apoyarse y contar con los demás, apoyarse en los que nos rodean y compartir nuestro entorno.

Compartir las aspiraciones positivas favorece un buen ambiente de trabajo. También es importante ser consciente de la buena gestión del tiempo personal, organizar el espacio personal, las agendas y el tiempo y no dejar las cosas para el último momento. A la hora de gestionar el estrés en la administración, nos centraremos más en estos aspectos (Morelio, 2019).

*Ilustración 3. Medidas preventivas de estrés en el personal de la salud. Morelio, (2019).*

<b>Campo biológico</b>	Alimentación adecuada
	Dormir y descansar
	Cuidar el cuerpo
	Relajación
	Control de hábitos tóxicos
	Practicar deporte
<b>Campo psicológico</b>	Controlar la forma de pensar. Reestructuración cognitiva
	Comunicación interna (autolenguaje) positiva
	Desarrollar <i>hobbies</i> . Aprender a hacer cosas distintas
	Desconectar por dentro y por fuera
	Sentido del humor 😊
	Dar sentido a lo que se hace
	Gestionar adecuadamente el tiempo
<b>Campo social</b>	Participar de actividades comunitarias
	Socialización
	Comunicación asertiva

Ámbito organizacional: El hospital está obligada a seleccionar adecuadamente a los trabajadores en función de sus cargos. De este modo, las responsabilidades exigidas al trabajador serán proporcionales a sus destrezas.

Promover y facilitar el crecimiento de los miembros de la empresa sitúa al grupo en la senda del futuro y del crecimiento. La falta de desarrollo puede llevar al empequeñecimiento, a la anestesia emocional y a la pérdida de habilidades profesionales.

*Ilustración 4. Medidas preventivas de estrés en el personal de la salud en ámbito organizacional. Tomada de Morelio, (2019).*

Selección adecuada de los trabajadores
Diseño adecuado de los puestos de trabajo
Promover el desarrollo personal y profesional de los trabajadores
Promover la socialización de los miembros de la empresa
Programas de conciliación familiar
Practicar el respeto personal
Compartir valores institucionales
Cuidar el medio físico de trabajo
Comunicar de forma efectiva
Plan de gestión del absentismo
Plan de prevención del estrés
Plan de detección y gestión del <i>burn-out</i>
Plan de detección y actuación frente al <i>mobbing</i>

#### **2.1.5. Afectaciones del estrés laboral en un hospital.**

Los síntomas cardiovasculares, como los ataques al corazón o las arritmias, el aumento de la presión arterial y los cambios en los triglicéridos y el colesterol, son señales de advertencia habituales.

Síntomas gastrointestinales como gastritis, reflujo gastroesofágico, cambios en el tracto intestinal, fractura de dientes y disfunción de la articulación temporomandibular.

Un tono muscular insuficiente favorece el desarrollo de lesiones desmoplásicas y contracturas, por lo que se pueden diagnosticar lesiones de laboratorio en personas que se someten a fisioterapia con regularidad.

El aumento de la distracción, la falta de concentración y de atención y otros trastornos psicológicos provocan un aumento de los accidentes, que pueden llegar a ser graves.

Los hábitos tóxicos (sedentarismo, tabaquismo, alcohol, otras drogas) sustituyen a los hábitos saludables (ejercicio, vida social, ocio, espiritualidad), lo que indica la presencia de estrés personal y, si no se aborda, puede conducir a la enfermedad (Encalada, 2019).

#### **2.1.6. Guía para evitar estrés laboral.**

Agrupar las tareas en función de las herramientas necesarias ahorra tiempo. Recogida de llamadas telefónicas, lectura y respuesta de correos electrónicos, lectura de

documentos y concentración. Evitar las distracciones innecesarias nos ayuda a mantenernos concentrados en la tarea que tenemos entre manos y a ser más productivos. La tecnología puede ahorrar tiempo, pero puede convertirse en una distracción si no sabemos utilizarla correctamente.

Priorizar las tareas y establecer objetivos realistas y alcanzables ayuda a reducir el estrés laboral. No perseguir deseos irreales nos mantiene anclados en la realidad. Cuando los objetivos son concretos, específicos y medibles, podemos desarrollar planes de acción que indiquen si nos acercamos o alejamos de ellos y secuenciarlos adecuadamente a lo largo de un periodo de tiempo.

Las técnicas de relajación nos permiten reducir la experiencia del estrés y sus efectos nocivos. Existen diferentes formas, técnicas y terapias de relajación que deben elegirse en función del paciente y del momento en que se encuentre. Desde la clásica técnica de relajación progresiva de Jacobson y sus variantes, las técnicas de respiración, la visualización, el entrenamiento autógeno, la biorretroalimentación, la meditación y los estados de concentración total o el pensamiento positivo, podemos mejorar las sensaciones de malestar e incomodidad (Duran, 2016).

## **2.2 MARCO LEGAL**

La salud integral de las personas es un derecho universal que tienen todos y por ende debe haber una equidad en ella. (Malagón, 2011) Dice que: “La salud es reconocida por la Organización Mundial de la Salud (OMS) como un derecho, y debe poder gozarse de este al más alto nivel obtenible.” (p. 16). Todo individuo tiene derecho a recibir una atención con calidad y oportuna con calidad y calidez sin importar a que grupo social pertenezca, pues esto es parte de los derechos humanos.

### **2.3.1 Salud Ocupacional en el Ecuador**

La Constitución del Ecuador Fuente especificada no válida. menciona que: “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 cultura física, el trabajo, la seguridad social, los ambientes sanos y otros que sustentan el buen vivir”. (p. 24)

La mejora en la calidad de vida de los trabajadores ecuatorianos se basa en la prevención de enfermedades profesionales, que afectan al individuo y a su entorno, mejorar la concentración y minimizar los riesgos laborales para lo cual las instituciones

deben aplicar sistemas de alerta, registro, monitoreo permanente, atender oportunamente accidentes.

Según el Código del trabajo (2014) menciona que:

Las empresas ecuatorianas en conjunto con los empleadores están en la obligatoriedad de afiliar a todos los trabajadores que presten sus servicios profesionales y ofrecerles un sueldo digno, garantizándoles un mejor trato y espacios seguros para trabajar. La normativa legal ecuatoriana integra las respectivas regulaciones con la gestión operativa y administrativa de las organizaciones con el propósito de certificar espacios seguros para trabajar, mejorando la calidad de vida y proporcionando el cumplimiento de los empleadores hacia los trabajadores.

### **2.3 MARCO CONCEPTUAL**

- a) Estresores: Los estresores son los estímulos, condiciones o situaciones que generan estrés. Se pueden encontrar muchas situaciones estresantes y también muchas clasificaciones de las mismas
- b) Agotamiento profesional: El síndrome de agotamiento profesional ha sido conceptualizado como cansancio emocional, que lleva a una pérdida de motivación que suele progresar hacia sentimientos de inadecuación y fracaso
- c) Exposición ocupacional: Contacto con un agente físico, químico o biológico potencialmente nocivo como resultado del trabajo de una persona. Por ejemplo, un profesional de atención de salud puede estar expuesto al VIH o a otro agente infeccioso por medio de una lesión causada por punción con una aguja
- d) Despersonalización: Sensación persistente de observarse a sí mismo desde fuera del cuerpo o tener la sensación de que lo que nos rodea no es real
- e) Experiencias paranormales: Es un fenómeno o situación que no es posible explicar bajo los parámetros de los avances científicos ni tecnológicos actuales
- f) Burnout: Es una forma inadecuada de afrontar el estrés crónico, cuyos rasgos principales son el agotamiento emocional, la despersonalización y la disminución del desempeño personal

- g) Salud ocupacional: Se encarga de prevenir las enfermedades causadas o relacionadas con el trabajo desarrollando programas preventivo-promocionales de salud, cuya base son los exámenes ocupacionales.
- h) Satisfacción laboral: Es el grado de conformidad del empleado respecto a su entorno y condiciones de trabajo. Es una cuestión muy importante, ya que está directamente relacionada con la buena marcha de la empresa, la calidad del trabajo y los niveles de rentabilidad y productividad.
- i) Factores sociales: Son aquellas cosas que afectan a los seres humanos en su conjunto, sea en el lugar y en el espacio en el que se encuentren.
- j) Salud laboral: Tiene por objeto conseguir el más alto grado de bienestar físico, psíquico y social de los trabajadores en relación con las características y riesgos derivados del lugar de trabajo, el ambiente laboral y la influencia de éste en su entorno, promoviendo aspectos preventivos, de diagnóstico, de tratamiento, de adaptación y de rehabilitación de la patología producida o relacionada con el trabajo.
- k) Prevalencia: Es la proporción de individuos de una población que presentan el evento en un momento, o periodo de tiempo, determinado.
- l) Esquizotipia: Es un concepto psicológico que describe un continuo de características de la personalidad y experiencias relacionadas con la psicosis y, en particular, con la esquizofrenia.

## **2.4 HIPOTESIS Y VARIABLES**

### **2.4.1 Hipótesis General**

El estrés laboral influye significativamente en la calidad de atención que brinda el personal de salud que labora en las diferentes áreas del Hospital León Becerra de Milagro.

### **2.4.2 Hipótesis Particulares**

- El ambiente laboral influye en la calidad de atención que brinda el personal de salud.
- El estado emocional influye en el tipo de calidad de atención que brinda el personal de salud.

### 2.4.3 Declaración de Variables

#### Variables de estudio

- Independiente: Estrés
- Dependiente: Satisfacción laboral

#### 2.4.4 Operacionalización de las variables

VARIABLE	DESCRIPCION DE LA VARIABLE	DIMENSIONES	INDICADORES	ESCALA	
Variable Independiente <i>Estrés</i>	Es un tipo de cansancio asociado al trabajo o estilos de vida que puede ser puntual o crónico.	Cansancio extremo	Agotamiento fatiga	1. Nunca 2. Casi nunca 3. Pocas veces 4. Algunas veces 5. Relativamente frecuente 6. Muy frecuente	
		Relaciones personales	Frialdad emocional		
		Problemas de salud	Enfermedades cardiacas, gastrointestinales		
Variable Dependiente <i>Satisfacción Laboral</i>	Es un tipo de respuesta afectiva o bienestar hacia un trabajo realizado que puede ser positiva o negativa.	Desarrollo Personal	Autorrealización		1. Totalmente en desacuerdo 2. En desacuerdo 3. Indiferente 4. De acuerdo 5. Totalmente de acuerdo
		Desempeño de tareas	Producción Calidad		
		Relación con los jefes	Cooperación Motivación		
		Relaciones sociales	Integración Trabajo en equipo		
		Condiciones físicas	Ambiente laboral		
		Beneficios laborales y remuneración	Recompensa laboral		
		Políticas Administrativas	Motivación		

## **CAPITULO III**

### **MARCO METODOLÒGICO**

#### **3.1 Tipo y diseño de la investigación**

El diseño de la investigación es de tipo no experimental, observacional, el diseño es cuantitativo, porque analiza los datos estadísticos con la realidad, descriptivo correlacional porque describe las variables y se relacionan entre sí. Es prospectivo, porque da seguimiento a un problema planteado de campo porque se recogen datos de la realidad y de corte transversal, porque se realiza en un tiempo determinado.

#### **3.2 POBLACION Y MUESTRA**

##### **3.2.1 Características de la población**

La población objeto de estudio está conformado por el personal de salud entre profesionales (Médicos, Laboratoristas, Licenciados) y no profesionales (Auxiliares, camilleros) que laboran en las diferentes áreas del Hospital León Becerra de Milagro.

##### **3.2.2 Delimitación de la población**

Personal de Salud que labora en las diferentes áreas del Hospital León Becerra de Milagro durante el primer semestre del año 2020.

La población es finita porque comprende a todo el personal de salud un total de 246 personas.

##### **3.2.3 Tipo de muestra**

El tipo de muestra es probabilista porque toda la población entra a ser parte de la investigación y estratificada porque se seleccionará de cada estrato 1 muestra que será objeto de estudio.

##### **3.2.4 Tamaño de la muestra**

El tamaño de la muestra es de 160 trabajadores de salud que corresponde a la población objeto de estudio.

### **3.2.5 Proceso de selección**

El proceso de selección de muestra se lo realizará mediante números aleatorios asignados a la población objeto de estudio.

### **3.2.6 Criterios de inclusión**

- Personal de salud que labora en el Hospital León Becerra de Milagro.
- Personal de salud que sean enfermeros, auxiliares de enfermería, laboratoristas, médicos y camilleros.
- Personal de salud que acepten participar en el estudio de investigación.

### **3.2.7 Criterios de exclusión**

- Trabajador de la institución que no sea parte del personal de salud objeto de estudio.
- Personal de salud que no firme el consentimiento informado

## **3.3 METODOS Y TECNICAS**

### **3.3.1 Métodos Teóricos**

**3.3.1.1. Método Inductivo-Deductivo:** Se analiza los aspectos particulares en el personal de salud del Hospital León Becerra de Milagro, para llegar a un aspecto general que es la evaluación y análisis de estrés laboral.

### **3.3.2 Método Empírico**

**3.3.2.1. Método Observacional:** se utiliza el instrumento validado para la recolección de datos

### **3.3.3 Técnicas**

Dentro de la investigación cuantitativa se utiliza como técnica la encuesta.

#### **3.3.3.1 Descripción de los instrumentos**

Los instrumentos utilizados son un cuestionario elaborado por la investigadora y validado por juicios de expertos y especialistas, el cuestionario de Problemas psicosomáticos (CPP) que valora el Estrés Laboral y finalmente un cuestionario de Sonia Palma que mide la satisfacción laboral.

Cuestionario de Problemas psicosomáticos: El instrumento para medir el estrés se utilizará el de problemas psicosomáticos constituido por una escala de 12 ítems que refleja cómo se encuentra una persona tanto físicas como conductuales derivadas de situaciones de estrés. Este instrumento se mide mediante escala de: (1-Nunca), (2-casi nunca), (3-pocas veces), (4-algunas veces), (5-relativamente frecuente), (6-muy frecuente).

La herramienta utilizada obtuvo un coeficiente Alfa de Cronbach de 0,95 que permitió estimar la confiabilidad del instrumento.

**Tabla 3. Análisis de fiabilidad del cuestionario de problemas psicosomáticos**  
***Análisis de fiabilidad cuestionario de problemas psicosomáticos***

Alfa de Cronbach	N de elementos
0,945	12

*Nota: 160 participantes. Elaboración propia*

**Cuestionario de Satisfacción Laboral de Sonia Palma:** El instrumento de escala de satisfacción laboral (SL-SPC) es de Autoría de Sonia Palma Carrillo que ayudará a medir el nivel de satisfacción global mediante las condiciones físicas o materiales, beneficios laborales o remunerativos, políticas administrativas, relaciones sociales, desarrollo personal, así como también el desempeño de tareas y la relación con los jefes, los cuales ayudaran a resolver los objetivos planteados sobre el ambiente laboral; este instrumento consta de 29 ítems se mide mediante la escala de Likert como: totalmente de acuerdo (TA-5), de acuerdo (DA-4), indiferente (I-3), en desacuerdo (ED-2), totalmente en desacuerdo (TD-1). Los ítems 1,2,3,4,5,6 mide el desarrollo personal, los ítems 7,8,9,10,11 mide el desempeño de tareas, los ítems 12,13,14 la relación con la autoridad, los ítems 15,16,17,18 miden las relaciones sociales, los ítems 19,20,21,22 miden las condiciones físicas, los ítems 23, 24, 25 miden los beneficios laborales y remuneraciones y los ítems 26, 27, 28, 29 miden las políticas administrativas, las mismas que dan como resultado una valoración global 29-48 bajo satisfacción; 49-67 media satisfacción; 68-87 alta satisfacción.

Este instrumento fue usado en la investigación de Clima organizacional y satisfacción laboral en trabajadores de la Universidad San Pedro de Chimbote mostrando resultados confiables con nivel de significación de 5%.

La herramienta utilizada obtuvo un coeficiente Alfa de Cronbach de 0,87 que permitió estimar la confiabilidad del instrumento.

**Tabla 4. Análisis de fiabilidad del cuestionario de satisfacción laboral (SL-SPC).**

***Análisis de fiabilidad cuestionario de satisfacción laboral (SL-SPC)***

Alfa de Cronbach	N de elementos
0,873	29

*Nota: 160 participantes*

Los instrumentos utilizados fueron revisados por la Psicóloga clínica Alexandra Salinas, posteriormente paso la validación de expertos mediante un psicólogo clínico quien evaluó las alternativas para verificar que mida lo que se pretendía investigar, además se realizó una prueba de pilotaje a un mínimo grupo de personas para validar la comprensión del cuestionario; luego de esto mediante enlace se procedió a levantar la información.

### **3.4 TRATAMIENTO ESTADÍSTICO DE LA INFORMACIÓN**

Para el tratamiento estadístico de la información se utilizó Microsoft Excel para la tabulación de datos y el programa de SPSS VERSIÓN 25 para los estadísticos. Se presentan tablas de frecuencia y porcentajes, además es análisis estadístico de correlación. Con respecto a la parte teórica se hizo uso de fuentes primarias y secundarias las mismas que son las autorizadas por el Instituto de Posgrado y educación continua de la UNEMI.

### **3.5 CONSIDERACIONES ÉTICAS**

El presente estudio se realiza con propósitos académicos, los datos obtenidos se presentaron de forma anónima, sin publicar información del personal de salud y se contó con el consentimiento informado firmado por los participantes objetos de estudios.

## CAPITULO IV

### ANALISIS E INTERPRETACION DE LOS RESULTADOS

#### 4.1. ANALISIS DE LA SITUACION ACTUAL

La presente investigación detalla los resultados obtenidos en la siguiente estructura:

- Caracterización de la muestra por factores sociodemográficos
- Análisis descriptivo del estrés ya la satisfacción laboral
- Análisis de correlación de las variables de estudio

##### 4.1.1 Caracterización de la muestra

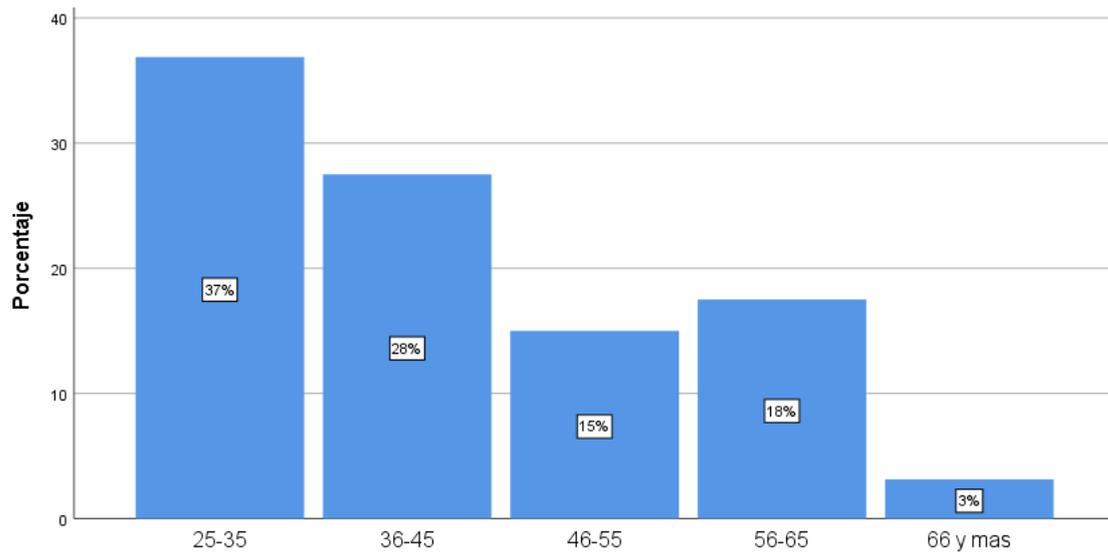
Para las variables sociodemográficas se consideraron las siguientes:

**Tabla 5. Edad**

<i>Estadísticos</i>		
Edad de los participantes		
N	Válido	160
	Perdido	0
s		
	Media	30,3
	Mediana	2,00
	Moda	1

*Fuente: En la tabla se muestra los estadísticos en cuanto a la edad de los participantes del estudio. Elaboración propia.*

**Figura 1. Edad**



*Fuente: En el grafico se muestra los estadísticos en cuanto a la edad de los participantes del estudio. Elaboración propia.*

## **Análisis**

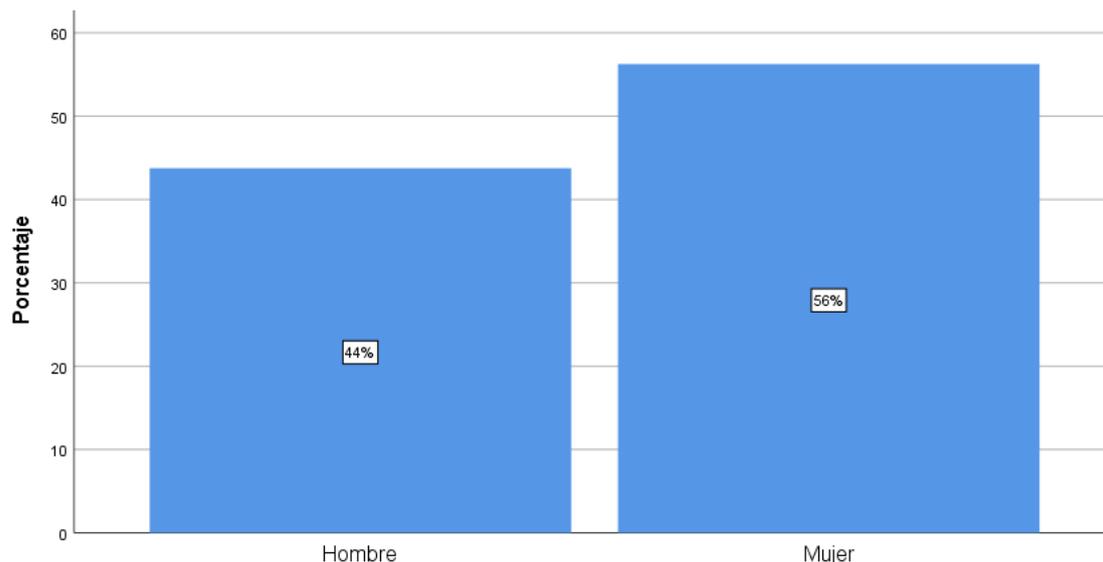
En la tabla 5 se muestra la media de la edad el rango de edad de 30 años. En este estudio participaron personal de salud desde 25 años hasta 66 años.

**Tabla 6. Sexo**

<b>Sexo de los participantes</b>		Frecuencia	Porcentaje
Válido	Hombre	70	43,8
	Mujer	90	56,3
	Total	160	100,0

*Fuente: En la tabla se muestra los porcentajes en cuanto al sexo de los participantes del estudio. Elaboración propia.*

**Figura 2. Sexo de los participantes**



*Fuente: En el grafico se muestra los porcentajes en cuanto al sexo de los participantes del estudio. Elaboración propia.*

### **Análisis**

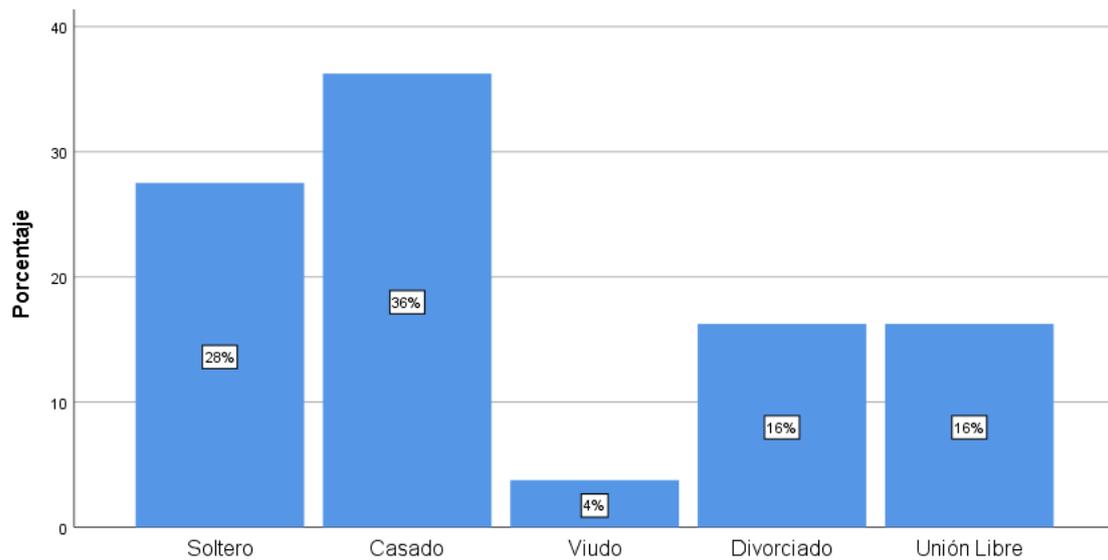
En la tabla 6 se muestra los datos de la variable sexo, en la que se observa la mayor frecuencia de mujer que hombres.

**Tabla 7. Estado civil de los participantes**

		<b>Estado civil de los participantes</b>	
		Frecuencia	Porcentaje
Válido	Soltero	44	27,5
	Casado	58	36,3
	Viudo	6	3,8
	Divorciado	26	16,3
	Unión Libre	26	16,3
	Total	160	100,0

*Fuente: Se muestran los porcentajes del estado civil de los participantes elegidos para realizar el estudio. Elaboración propia.*

**Figura 3. Estado Civil de los participantes**



*Fuente: Se muestran los porcentajes del estado civil de los participantes elegidos para realizar el estudio. Elaboración propia.*

### **Análisis**

En la tabla 7 se muestra los valores de acuerdo al estado civil de los participantes, en el cual se observa que la mayor cantidad de los participantes se encuentran en estado civil casado.

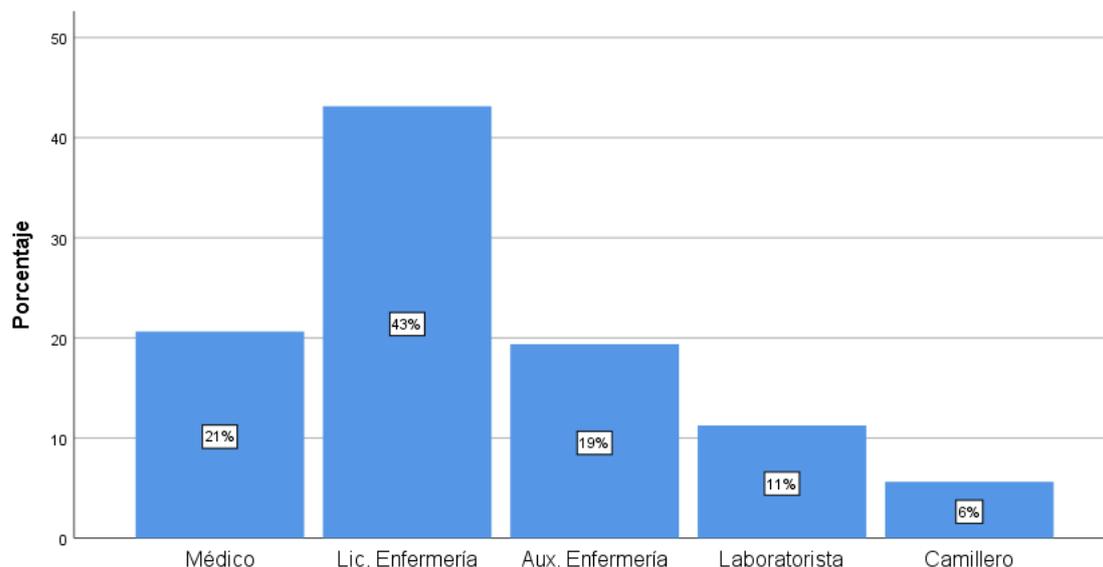
**Tabla 8. Ocupación de los participantes.**

***Ocupación de los participantes***

		Frecuencia	Porcentaje
Válido	Médico	33	20,6
	Lic. Enfermería	69	43,1
	Aux. Enfermería	31	19,4
	Laboratorista	18	11,3
	Camillero	9	5,6
	Total	160	100,0

*Fuente: La presente tabla expresa la ocupación que poseen los participantes del estudio. Elaboración propia.*

**Figura 4. Ocupación de los participantes**



*Fuente: El presente grafico expresa la ocupación que poseen los participantes del estudio. Elaboración propia.*

### **Análisis**

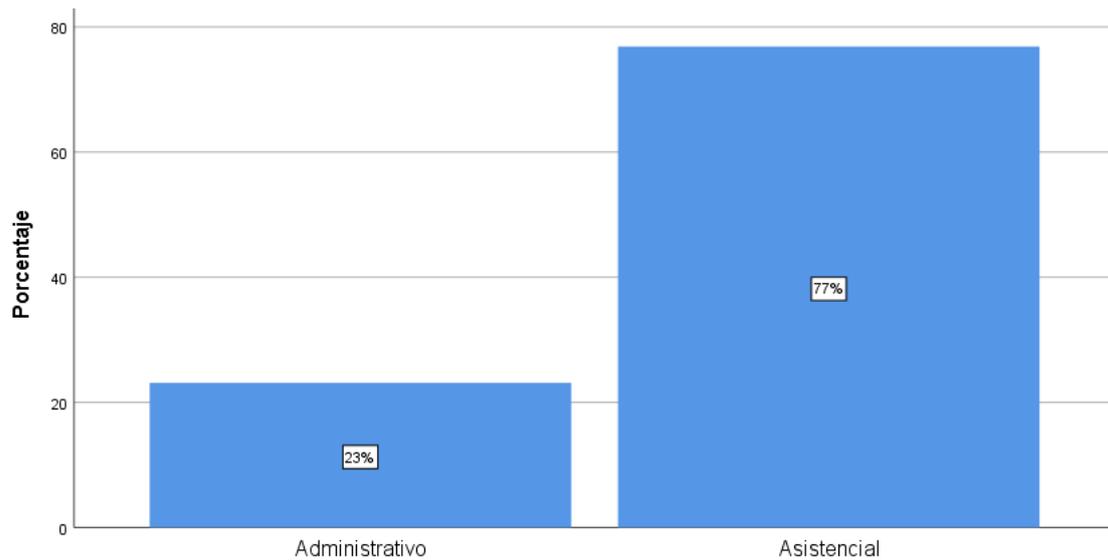
La tabla 8 muestra las estadísticas de acuerdo a la ocupación que desempeña el personal de salud en el que se evidencia que la profesión con mayor porcentaje fueron los Licenciados en Enfermería, seguido del personal médico.

**Tabla 9. Cargo del personal de salud**

<b>Cargo</b>		<b>Frecuencia</b>	<b>Porcentaje</b>
Válido	Administrativo	37	23,1
	Asistencial	123	76,9
	Total	160	100,0

*Fuente: En la tabla, se muestra el cargo que poseen los participantes del estudio. Elaboración propia.*

**Figura 5. Cargo del personal de salud**



*Fuente:*

*El presente gráfico expresa el cargo que poseen los participantes del estudio. Elaboración propia.*

### **Análisis**

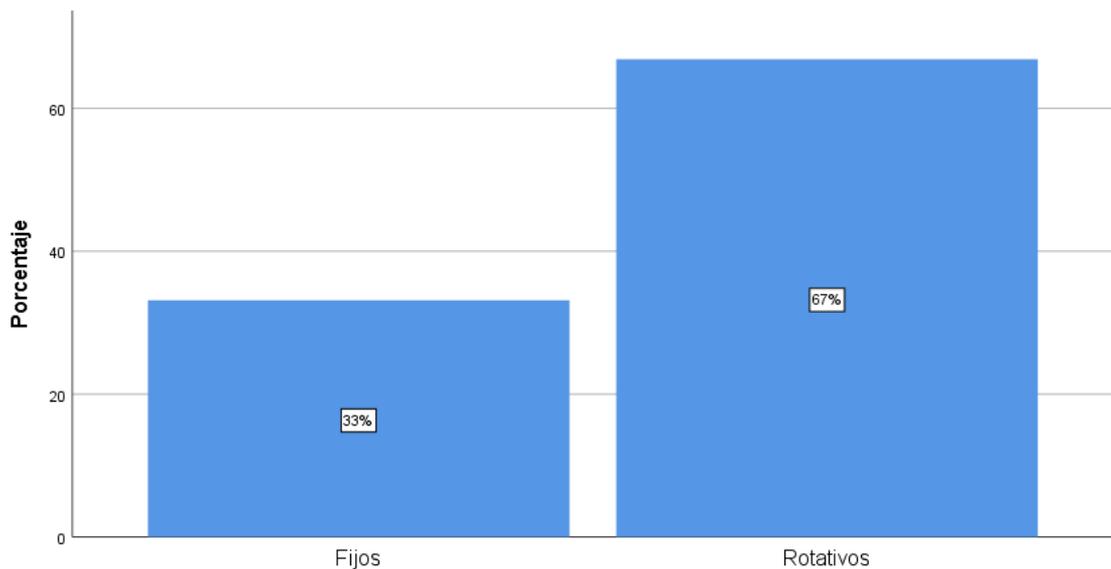
En la tabla 9 se muestra resultados de acuerdo al cargo que desempeña el trabajador de salud en el cual se refleja que existe más personal con cargo asistencial que administrativo.

**Tabla 10. Turnos de trabajo del personal de salud**

		<b>Turnos de trabajo</b>	
		<b>Frecuencia</b>	<b>Porcentaje</b>
Válido	Fijos	53	33,1
	Rotativos	107	66,9
	Total	160	100,0

*Fuente: Se muestran la frecuencia y los porcentajes que corresponden a los turnos de trabajo que ejerce el profesional sanitario en la institución médica. Elaboración propia.*

**Figura 6. Turnos de trabajo**



*Fuente: Se muestran la frecuencia y los porcentajes que corresponden a los turnos de trabajo que ejerce el profesional sanitario en la institución médica. Elaboración propia.*

### **Análisis**

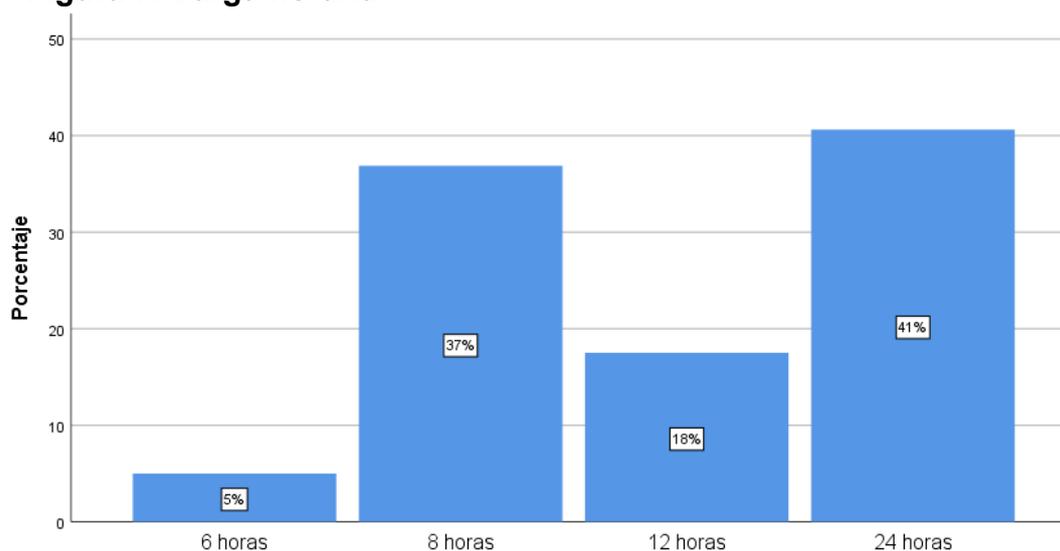
En la tabla 10 de acuerdo a los turnos de trabajo se puede apreciar que la mayor cantidad de participantes laboran en turno rotativos y la diferencia laboran en turnos fijos.

**Tabla 11. Carga horaria del personal de salud**  
***Carga horaria***

		Frecuencia	Porcentaje
Válido	6 horas	8	5,0
	8 horas	59	36,9
	12 horas	28	17,5
	24 horas	65	40,6
	Total	160	100,0

*Fuente. Se muestran la frecuencia y los porcentajes que corresponden a la carga horaria que tienen los participantes en su trabajo. Elaboración propia.*

**Figura 7. Carga horaria**



*Fuente. Se muestran la frecuencia y los porcentajes que corresponden a la carga horaria que tienen los participantes en su trabajo. Elaboración propia.*

### **Análisis**

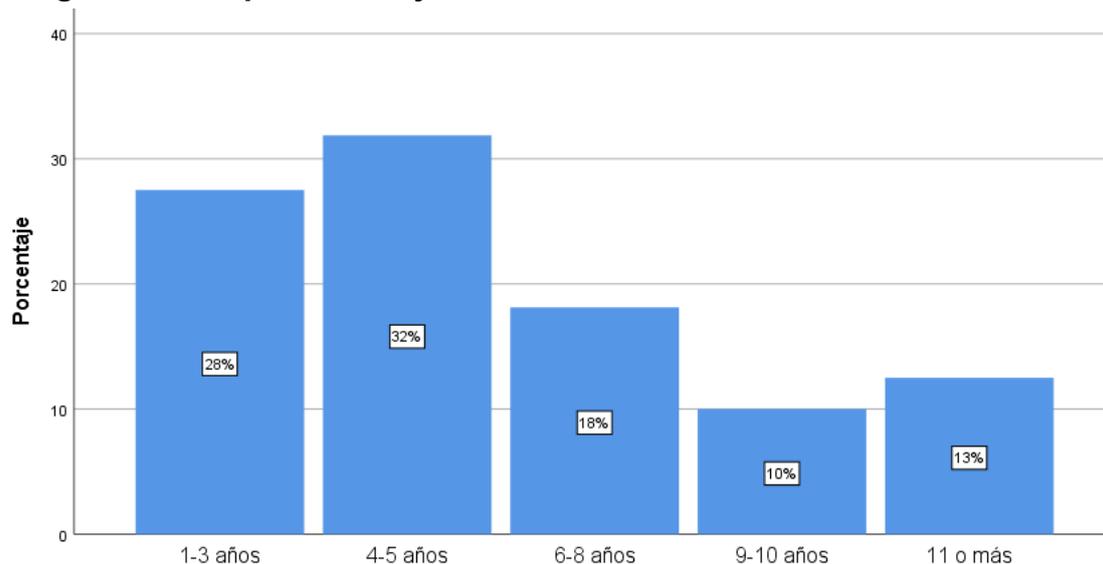
En la tabla 11 se evidencia los porcentajes de acuerdo a la carga horaria que tiene cada trabajador de salud, en el cual se aprecia que la mayor cantidad de los participantes tienen carga horaria de 24 horas cada 3 días, seguido del personal que labora 8 horas diarias.

**Tabla 12. Tiempo de trabajo del personal de salud**

<i>Tiempo de trabajo</i>		Frecuencia	Porcentaje
Válido	1-3 años	44	27,5
	4-5 años	51	31,9
	6-8 años	29	18,1
	9-10 años	16	10,0
	11 o más años	20	12,5
Total		160	100,0

*Fuente: En la tabla, se puede describir el tiempo de trabajo que tienen los profesionales seleccionados en el presente estudio. Elaboración propia.*

**Figura 8. Tiempo de trabajo**



*Fuente: En el gráfico, se describe el porcentaje del tiempo de trabajo que tienen los profesionales seleccionados en el presente estudio. Elaboración propia.*

### **Análisis**

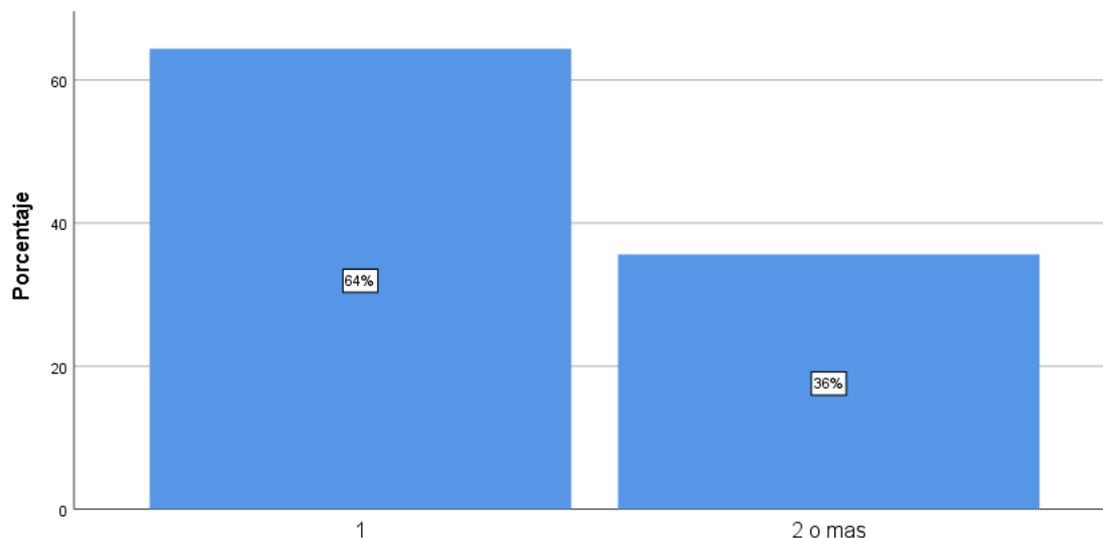
En la tabla 12 se refleja las cantidades de acuerdo al tiempo de trabajo que mantiene cada trabajador de salud en el que se evidencia que la cantidad más alta se encuentra en el rango de personas que laboran de 4 a 5 años en la institución, seguido del personal que labora de 1 a 3 años.

**Tabla 13. Número de trabajos que tiene cada participante.**

<b>Número de trabajos</b>		<b>Frecuencia</b>	<b>Porcentaje</b>
Válido	1	103	64,4
	2 o mas	57	35,6
	Total	160	100,0

*Fuente: Se muestran la cantidad de trabajos que poseen los participantes del estudio. Elaboración propia.*

**Figura 9. Número de trabajos**



*Fuente: Se muestran el porcentaje de trabajos que poseen los participantes del estudio. Elaboración propia.*

### **Análisis**

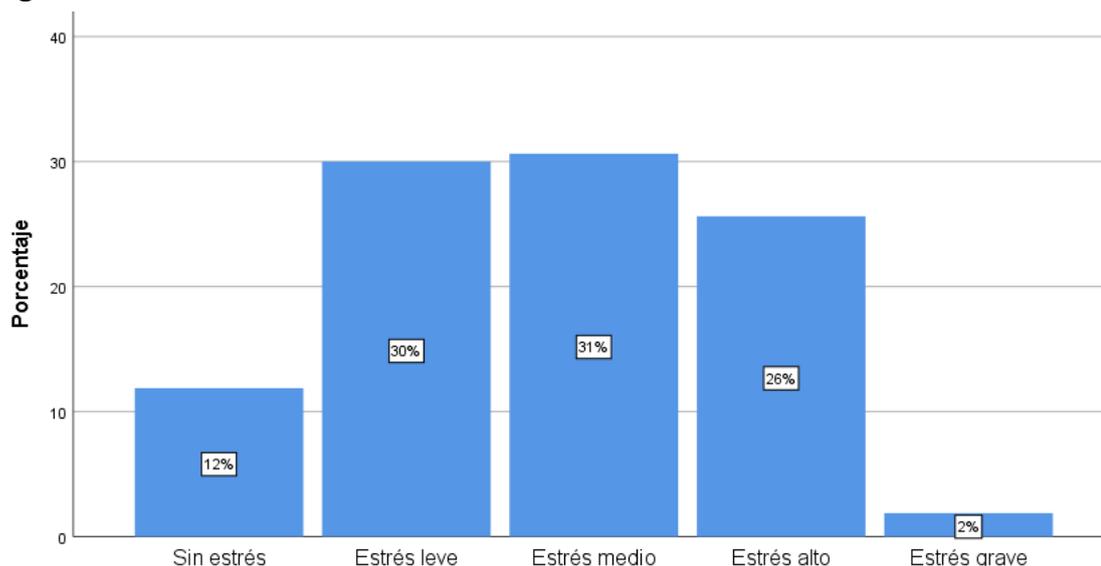
En la tabla 13 de acuerdo al número de trabajadores en el que se evidencia que la mayor cantidad del personal de salud mantiene un solo empleo.

**Tabla 14. Nivel de estrés**

		Frecuenci	
		a	Porcentaje
Válido	Sin estrés	19	11,9
	Estrés leve	48	30,0
	Estrés medio	49	30,6
	Estrés alto	41	25,6
	Estrés grave	3	1,9
	Total	160	100,0

*Fuente: Se muestran el nivel de estrés que poseen los participantes del estudio. Elaboración propia.*

**Figura 10. Nivel de estrés**



Fuente: Se muestran el porcentaje de estrés que poseen los participantes del estudio. Elaboración propia.

### **Análisis**

En la tabla 14 muestra el porcentaje del nivel de estrés que posee cada participante del estudio.

**Tabla 15. Análisis descriptivo del Estado de Estrés**

**Análisis descriptivo del factor de estrés**

N	Válido	160
	Perdidos	0
Media		2,76
Desv. Desviación		1,026
Asimetría		-,060
Error estándar de asimetría		,192
Curtosis		-,875
Error estándar de curtosis		,381

Fuente: En la presente tabla, se expresan los resultados con respecto a los factores de estrés de los participantes del estudio. Elaboración propia.

### **Análisis**

En la tabla 15 de acuerdo al análisis descriptivo de los factores de estrés en la que se observa una media de 2,76 y una desviación estándar de 1.026 lo que indica que existe una dispersión bastante considerable con relación a la media, así mismo presenta una asimetría negativa lo que indica que muy poca gente se estresa al instante; por consiguiente, la mayoría se estresa en un tiempo posterior.

**Tabla 16. Relación del nivel de estrés con la edad de los trabajadores de salud**  
**Tabla cruzada Niveles de estrés\*Edad de los participantes**

		Edad de los participantes					Total	
		25-35	36-45	46-55	56-65	66		
Niveles de estrés	Sin estrés	Recuento	9	5	3	2	0	19
		% del total	5,6%	3,1%	1,9%	1,3%	0,0%	11,9%
	Estrés leve	Recuento	22	15	6	4	1	48
		% del total	13,8%	9,4%	3,8%	2,5%	0,6%	30,0%
	Estrés medio	Recuento	19	13	6	9	2	49
	% del total	11,9%	8,1%	3,8%	5,6%	1,3%	30,6%	
	Estrés alto	Recuento	7	10	9	13	2	41
		% del total	4,4%	6,3%	5,6%	8,1%	1,3%	25,6%
	Estrés grave	Recuento	2	1	0	0	0	3
		% del total	1,3%	0,6%	0,0%	0,0%	0,0%	1,9%
Total		Recuento	59	44	24	28	5	160
		% del total	36,9%	27,5%	15,0%	17,5%	3,1%	100,0%
				%	%	%		%

Fuente: En la presente tabla, se expresan los resultados con respecto al nivel de estrés con la edad de los participantes del estudio. Elaboración propia

### Análisis

En la tabla 16 muestra el porcentaje de estrés con relación a la edad de los participantes en el que se evidencia que el rango de 25 a 35 años presenta el mayor porcentaje de estrés medio y leve.

**Tabla 17. Relación del nivel de estrés con el sexo de los trabajadores de salud**  
**Tabla cruzada Niveles de estrés\*Sexo de los participantes**

		Sexo de los participantes		Total	
		Hombre	Mujer		
Niveles de estrés	Sin estrés	Recuento	11	8	19
		% del total	6,9%	5,0%	11,9%
	Estrés leve	Recuento	20	28	48
		% del total	12,5%	17,5%	30,0%
		Recuento	20	29	49

	Estrés medio	% del total	12,5%	18,1%	30,6%
	Estrés alto	Recuento	18	23	41
		% del total	11,3%	14,4%	25,6%
	Estrés grave	Recuento	1	2	3
		% del total	0,6%	1,3%	1,9%
Total		Recuento	70	90	160
		% del total	43,8%	56,3%	100,0%

Fuente: En la presente tabla, se expresan los resultados con respecto al nivel de estrés con el sexo de los participantes. Elaboración propia

### Análisis

En la tabla 17 muestra el valor de estrés con relación al sexo de los participantes en el que se evidencia que las mujeres presentan niveles de estrés alto con respecto al hombre.

### Tabla 18. Relación del nivel de estrés con la ocupación de los trabajadores de salud

Tabla cruzada Niveles de estrés\*Ocupación de los participantes

		Ocupación de los participantes					Total	
		Médico	Lic. Enfermería	Aux. Enfermería	Laboratorista	Camillero		
Niveles de estrés	Sin estrés	Recuento	5	8	4	2	0	19
		% del total	3,1%	5,0%	2,5%	1,3%	0,0%	11,9%
Estrés leve		Recuento	9	20	10	6	3	48
		% del total	5,6%	12,5%	6,3%	3,8%	1,9%	30,0%
Estrés medio		Recuento	8	23	7	6	5	49
		% del total	5,0%	14,4%	4,4%	3,8%	3,1%	30,6%
Estrés alto		Recuento	11	15	10	4	1	41
		% del total	6,9%	9,4%	6,3%	2,5%	0,6%	25,6%
Estrés grave		Recuento	0	3	0	0	0	3
		% del total	0,0%	1,9%	0,0%	0,0%	0,0%	1,9%
Total		Recuento	33	69	31	18	9	160
		% del total	20,6%	43,1%	19,4%	11,3%	5,6%	100,0%

Fuente: En la presente tabla, se expresan los resultados con respecto al nivel de estrés con la ocupación de los participantes del estudio. Elaboración propia

## Análisis

En la tabla 18 muestra el estrés con relación a la ocupación de los participantes en el que se evidencia que los licenciados en enfermería son los presentan altos niveles de estrés.

**Tabla 19. Relación del nivel de estrés con el cargo de los trabajadores de salud**

**Tabla cruzada Niveles de estrés\*Cargo**

		Cargo		Total	
		Administrativo	Asistencial		
Niveles de estrés	Sin estrés	Recuento	4	15	19
		% del total	2,5%	9,4%	11,9%
	Estrés leve	Recuento	5	43	48
		% del total	3,1%	26,9%	30,0%
	Estrés medio	Recuento	15	34	49
		% del total	9,4%	21,3%	30,6%
	Estrés alto	Recuento	13	28	41
		% del total	8,1%	17,5%	25,6%
	Estrés grave	Recuento	0	3	3
		% del total	0,0%	1,9%	1,9%
Total		Recuento	37	123	160
		% del total	23,1%	76,9%	100,0%

*Fuente: En la presente tabla, se expresan los resultados con respecto al nivel de estrés con el cargo de los participantes del estudio. Elaboración propia*

## Análisis

En la tabla 19 demuestra el estrés con relación al cargo de los participantes en el que se evidencia que el personal asistencial se estresa más que el personal administrativo.

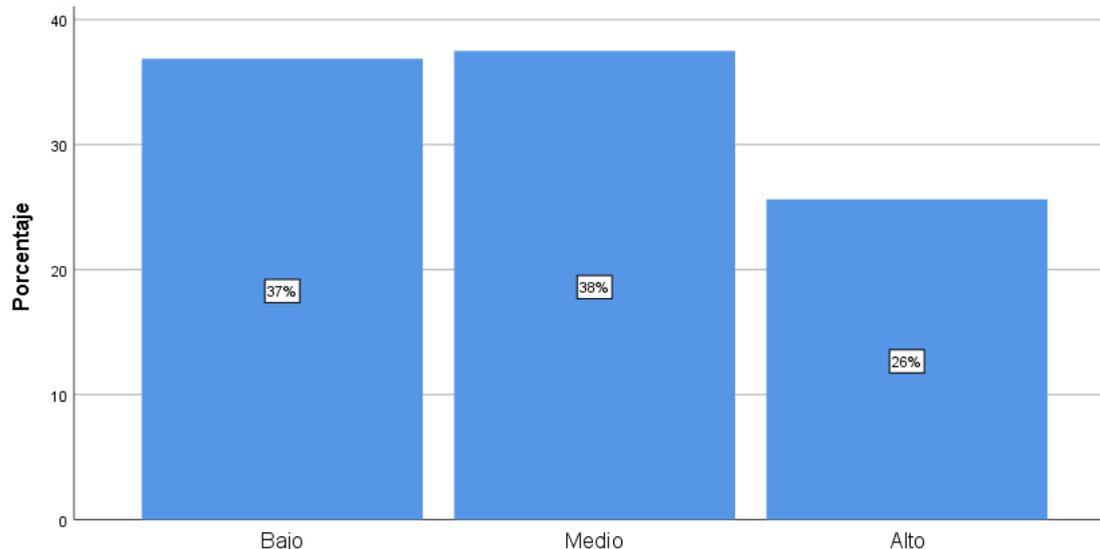
**Tabla 20. Nivel de satisfacción**

**Niveles de satisfacción**

		Frecuencia	Porcentaje
Válido	Bajo	59	36,9
	Medio	60	37,5
	Alto	41	25,6
	Total	160	100,0

*Fuente: En la presente tabla, se expresan los resultados con respecto a los factores de estrés de los participantes del estudio. Elaboración propia.*

**Figura 11. Nivel de satisfacción de los participantes**



*Fuente: En el grafico se expresan los resultados con respecto a la satisfacción de los participantes del estudio. Elaboración propia.*

### **Análisis**

En la tabla 20 muestra el porcentaje del nivel de satisfacción que posee cada participante del estudio.

**Tabla 21. Análisis descriptivo de la satisfacción laboral**

<b>Análisis descriptivo de satisfacción laboral</b>		
N	Válido	160
	Perdidos	0
Media		1,89
Desv. Desviación		,785
Asimetría		,201
Error estándar de asimetría		,192
Curtosis		-1,347
Error estándar de curtosis		,381

*Fuente: En la presente tabla, se expresan los resultados con respecto a los factores de estrés de los participantes del estudio. Elaboración propia.*

### **Análisis**

En la tabla 21 de acuerdo al análisis descriptivo de la satisfacción laboral en la que se observa una media de 1,89 y una desviación estándar de .785 lo que indica que existe una desviación dispersa, así mismo presenta una asimetría positiva lo que indica que la gente tiene poca satisfacción en el trabajo que realiza.

**Tabla 22. Relación de los niveles de satisfacción con relación a la edad de los participantes.**

**Tabla cruzada Niveles de satisfacción\*Edad de los participantes**

			Edad de los participantes					Total
			25-35	36-45	46-55	56-65	66	
Niveles de satisfacción	Bajo	Recuento	25	15	10	9	0	59
		% del total	15,6%	9,4%	6,3%	5,6%	0,0%	36,9%
	Medio	Recuento	21	15	8	12	4	60
		% del total	13,1%	9,4%	5,0%	7,5%	2,5%	37,5%
	Alto	Recuento	13	14	6	7	1	41
		% del total	8,1%	8,8%	3,8%	4,4%	0,6%	25,6%
	Total	Recuento	59	44	24	28	5	160
		% del total	36,9%	27,5%	15,0%	17,5%	3,1%	100,0%

*Fuente: En la presente tabla, se expresan los resultados con respecto al nivel de satisfacción con la edad de los participantes del estudio. Elaboración propia*

### Análisis

En la tabla 22 evidencia la satisfacción con relación a la edad de los participantes en el que se evidencia que el rango de 25 a 35 años presenta el mayor porcentaje de satisfacción baja y media.

**Tabla 23. Relación del nivel de satisfacción con el sexo de los participantes.**

**Tabla cruzada Niveles de satisfacción\*Sexo de los participantes**

			Sexo de los participantes		Total
			Hombre	Mujer	
Niveles de satisfacción	Bajo	Recuento	24	35	59
		% del total	15,0%	21,9%	36,9%
	Medio	Recuento	29	31	60
		% del total	18,1%	19,4%	37,5%
	Alto	Recuento	17	24	41
		% del total	10,6%	15,0%	25,6%
Total	Recuento	70	90	160	
	% del total	43,8%	56,3%	100,0%	

*Fuente: En la presente tabla, se expresan los resultados con respecto al nivel de satisfacción con el sexo de los participantes del estudio. Elaboración propia*

## Análisis

En la tabla 23 muestra la satisfacción con relación al sexo de los participantes en el que se evidencia que las mujeres presentan altos niveles de satisfacción media en comparación con el hombre.

**Tabla 24. Relación del nivel de satisfacción con la ocupación de los participantes**

**Tabla cruzada Niveles de satisfacción\*Ocupación de los participantes**

		Ocupación de los participantes					Total	
		Mé dico	Lic. Enfermer ía	Aux. Enferm ería	Laborat orista	Camill ero		
Niveles de satisfacción	Bajo	Recuento	12	30	7	8	2	59
		% del total	7,5 %	18,8%	4,4%	5,0%	1,3%	36,9 %
	Medio	Recuento	13	22	16	5	4	60
		% del total	8,1 %	13,8%	10,0 %	3,1%	2,5%	37,5 %
	Alto	Recuento	8	17	8	5	3	41
		% del total	5,0 %	10,6%	5,0%	3,1%	1,9%	25,6 %
Total		Recuento	33	69	31	18	9	160
		% del total	20,6%	43,1%	19,4 %	11,3%	5,6%	100,0%

*Fuente: En la presente tabla, se expresan los resultados con respecto al nivel de satisfacción con la ocupación de los participantes del estudio. Elaboración propia*

## Análisis

En la tabla 24 se expone la satisfacción con relación a la ocupación de los participantes en el que se evidencia que los licenciados en enfermería son los que presentan niveles de satisfacción bajo y medio en las actividades que realizan.

**Tabla 25. Relación del nivel de satisfacción con el cargo que desempeñan los participantes**

**Tabla cruzada Niveles de satisfacción\*Cargo**

Niveles de satisfacción		Cargo		Total	
		Administrativo	Asistencial		
Niveles de satisfacción	Bajo	Recuento	12	47	59
		% del total	7,5%	29,4%	36,9%
	Medio	Recuento	19	41	60
		% del total	11,9%	25,6%	37,5%
	Alto	Recuento	6	35	41
		% del total	3,8%	21,9%	25,6%
Total		Recuento	37	123	160
		% del total	23,1%	76,9%	100,0%

*Fuente: En la presente tabla, se expresan los resultados con respecto al nivel de satisfacción con el cargo de los participantes del estudio. Elaboración propia*

### Análisis

En la tabla 23 se evidencia la satisfacción con relación al cargo de los participantes en el que se muestra que el personal asistencial es el que presenta bajo y medio nivel de satisfacción laboral.

**Tabla 26. Correlaciones del nivel de estrés con la satisfacción laboral**  
**Correlaciones**

	Desarrollo personal	Desempeño de tareas	Relación con la autoridad	Relaciones sociales	Condiciones físicas	Beneficios laborales y remuneraciones	Políticas administrativas
Niveles de estrés	-,002	-,004	,023	-,070	-,054	,080	,008
	,982	,958	,770	,380	,501	,317	,918
	160	160	160	160	160	160	160

*Fuente: En la presente tabla, se expresan las correlaciones que existen entre las variables de estudio. Elaboración propia.*

### Análisis

En la tabla 26 se realiza la correlación entre el nivel y el grado de satisfacción, en la que se refleja una relación muy baja, es decir que a mayor nivel de estrés existen menos desarrollo personal y por consiguiente menor desempeño en las tareas, menos relaciones sociales y condiciones físicas.

## **4.2. ANÁLISIS COMPARATIVO**

Entre los resultados obtenidos, y luego de estos haber sido analizados, se ha podido determinar que existe un 30,6% de los profesionales sanitarios del Hospital León Becerra en el cantón Milagro, tienen un nivel de estrés medio, casi similar al nivel de estrés leve que se presenta en un 30% y únicamente un 1,9% tiene un nivel grave. Sin embargo, y al respecto de este tema, Teixeira et al (2016) en su estudio, pudo determinar que el personal de enfermería se enfrentaba ante situaciones estresantes constantemente en su ambiente laboral, demostrando que el 17,4% de los mismos tenían un nivel de estrés alto, sin embargo, en un 75,5% el nivel de estrés era intermedio, hallándose únicamente un 7,1% de estrés bajo, por lo que los autores expresaban que el ambiente laboral es muy importante para prevenir estos casos.

En un artículo relacionados al ambiente laboral en el que viven los trabajadores se obtuvo que los riesgos psicosociales fueron: inseguridad laboral, salud general, conflicto trabajo/ familia; comportamientos ofensivos, conflictos laborales, insomnio; síntomas depresivos, ritmo de trabajo, exigencias emocionales, estrés. (Pacheco Ferreira, 2017), lo que coinciden con los datos obtenidos en los instrumentos y a través de esta bibliografía se puede comprobar que existe una estrecha relación de lo investigado con los estudios antes realizados.

## **4.3. CONCLUSIONES.**

- Luego del análisis de los resultados se pudo establecer que el agotamiento en el trabajador sanitario se ve afectado en las mujeres, de acuerdo a la edad afecta al rango de 25 a 35 años de edad, con un alto índice en los licenciados en enfermería y personal que realiza actividades asistenciales.
- Predomina el factor demográfico del estado civil, con una mayor tasa de estrés entre las mujeres casadas, así como entre las mayores de 34 años. La tendencia al agotamiento de los enfermeros aumenta con el tiempo de trabajo, y los que llevan más años de servicio mantienen una relación laboral con su personal durante más de 10 años.
- Al evaluar el nivel de satisfacción laboral se evidenciar que existe un déficit de satisfacción en las actividades que realizan los licenciados en enfermería, especialmente las mujeres de 25 a 35 años.

- Mediante esta investigación se ha podido comprobar que hay correlación entre el estrés que presenta el personal y la satisfacción en las actividades que realiza, por lo que a mayor nivel de estrés existen menos desarrollo personal y por consiguiente menor desempeño en las tareas, menos relaciones sociales y condiciones físicas.
- Se puede demostrar que las herramientas utilizadas muestran una baja magnitud del síndrome de burnout, que afecta al rendimiento laboral, debido a la ausencia de ciertos parámetros que no permiten la evaluación de estas actividades externas. Se subraya que el agotamiento profesional se está convirtiendo en un inconveniente grave, y aunque existen muchas investigaciones sobre el burnout y la atención sanitaria, el trabajo debe realizarse con calidad y calidez, de acuerdo con las normas y reglamentos de los proveedores nacionales de atención sanitaria, especialmente los enfermeros, que deben cumplir con sus competencias. Sin embargo, en la realidad existen ineficiencias en términos de personal, dinero y organizativos para lograr metas propuestas, lo que da lugar a una elevada demanda de los usuarios sin posibilidad de una atención justa o equitativa, haciendo recaer la responsabilidad en el personal sanitario para hacer frente a la elevada demanda de los pacientes, lo que da lugar al agotamiento y a un clima laboral desfavorable.
- La tendencia al burnout hace necesario el diseño de un programa que incluya estrategias para combatir y evitar el agotamiento laboral, que incluya el acompañamiento al personal con más peligro a través de la salud laboral integral y así evitar el exceso de trabajo, la evaluación continua y los programas de asistencia psicológica.

#### **4.4.RECOMENDACIONES**

- ❖ Debido al alto nivel de responsabilidad hacia los pacientes y la sociedad, el Ministerio de Sanidad ha diseñado una política de seguimiento permanente del síndrome de burnout para los trabajadores sanitarios.
- ❖ Todas las enfermeras de urgencias y sus jefes de equipo trabajan en equipo, participan en la toma de decisiones, refuerzan sus puntos débiles, buscan oportunidades de formación continua para lograr una atención de calidad y consideran la investigación sobre las habilidades y responsabilidades de las enfermeras de urgencias hospitalarias como estrategia preventiva en situaciones de estrés crónico.

- ❖ Organizar talleres sobre actividades recreativas que promuevan un estilo de vida saludable y métodos de afrontamiento como la mejora de la comunicación, el trabajo en equipo y la participación de todas las enfermeras del sector de los cuidados intensivos para reducir y prevenir el estrés, la ansiedad y la depresión.
- ❖ El sector de salud laboral interviene y vigila la salud mental y física del personal médico que labora en áreas clave donde se presenta el estrés, la ansiedad y la depresión; se brinda apoyo psicológico, exámenes médicos anuales y seguimiento de los casos, los cuales se reportan al Ministerio de Trabajo de acuerdo con lo establecido en el acuerdo interministerial AM-082-2017.

## **CAPITULO V**

### **PROPUESTA**

#### **5.1.TEMA.**

Programa de prevención de estrés para el personal de salud que labora en el Hospital León Becerra de la ciudad de Milagro.

#### **5.2.JUSTIFICACIÓN.**

Empezare por mencionar el desgaste físico y emocional que los profesionales han sufrido a lo largo del tiempo, en gran medida como consecuencia de los acontecimientos a los que se enfrentan en su actividad diaria. Por ello, es fundamental que el Hospital León Becerra de Milagro cree una estrategia que incluya habilidades para abordar y advertir las complicaciones del estrés.

Los individuos necesitan tener las cualidades y la inteligencia emocional a nivel personal, con el apoyo de la institución, para tener trabajadores más productivos y exitosos cada día, no sólo para el bienestar personal de cada enfermera del sector de agudos del hospital, sino que verán su autoestima, la mejora de su entorno personal y familiar como seres humanos, y el propio, grupal y organizacional, su valor profesional. Pero también mejorará su estatus y aumentar la confianza en la comunidad.

#### **5.3.FUNDAMENTACIÓN**

"Se toma en cuenta que el estrés laboral ocasiona un impacto negativo en la salud mental y física de los trabajadores y en la eficiencia de las entidades en las que trabajan" (Patrick, 2018).

En cuanto a la definición de estrés laboral crónico, indica la superación de los criterios de enfermedad y se manifiesta por un desequilibrio en la salud social del trabajador, caracterizado por la desesperación, la pérdida de motivación y un estado psicológico inadecuado del afectado.

## **5.4. OBJETIVOS GENERALES Y ESPECÍFICOS.**

### **5.4.1 Objetivo General.**

Diseñar un programa de prevención de estrés para el personal de salud que labora en el Hospital León Becerra de la ciudad de Milagro.

### **5.4.2 Objetivos Específicos.**

- ❖ Realizar talleres sobre el manejo de estrés considerando las relaciones personales y familiares con la finalidad de mejorar la atención al usuario.
- ❖ Capacitar al personal de salud sobre los riesgos y complicaciones que conlleva el estrés.
- ❖ Realizar pausas activas que ayuden a liberar las tensiones que provocan las actividades rutinarias.

## **5.5. UBICACIÓN.**

El proyecto para determinar la relación que tiene el estrés laborar en la calidad de atención del personal de salud se llevó a cabo en el Hospital León Becerra Camacho del Cantón Milagro

## **5.6. ESTUDIO DE FACTIBILIDAD.**

Para poder elaborar un plan de estrategias para dar frente a este problema se efectuó el siguiente plan.

Ilustración 5 Estudio de Factibilidad. Elaboración propia, 2022.

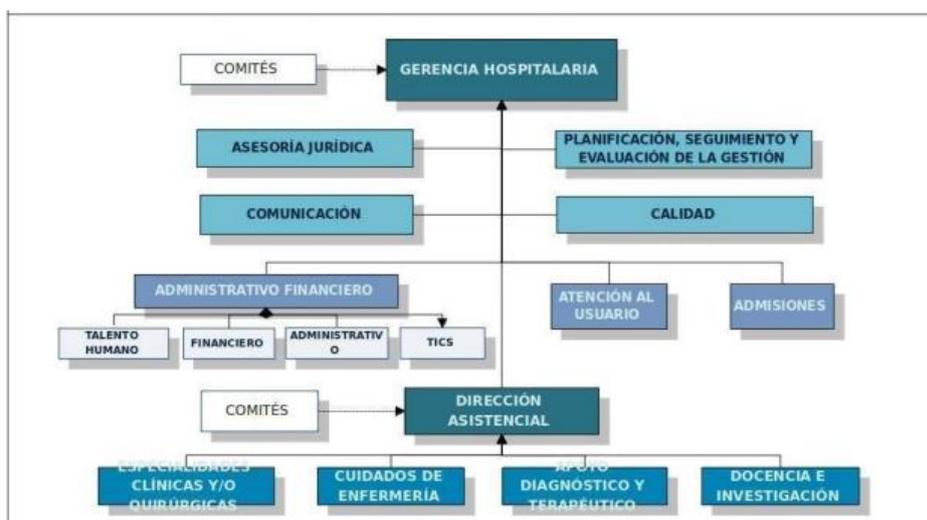
ORGANIZACIONAL	TÉCNICA	FINANCIERA
<ul style="list-style-type: none"> <li>• Establecer políticas social y económica para implementar estrategias</li> <li>• Para aplicación, seguimiento y evaluación de las estrategias: Talento Humano en coordinación con Trabajo social</li> <li>• Integración de áreas</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Disponibilidad de personal de apoyo</li> <li>• Disponibilidad y optimización de recursos para área de emergencia</li> <li>• Mejorar el clima laboral</li> <li>• bienes muebles, equipos, etc</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Por trabajar con personal del mismo hospital, la inversión en personal de apoyo es nula</li> <li>• Optimización del presupuesto destinado a área de emergencia</li> </ul>

## 5.7. DESCRIPCIÓN DE LA PROPUESTA

### 5.7.1 Actividades.

Para llevar a cabo las actividades de prevención, es necesario que los hospitales se responsabilicen de mantener la calidad de la atención al público, lo que se refleja a través de su personal, incluidas las enfermeras como un activo valioso.

Ilustración 6. Estructura Organizacional Hospitales MSP. Elaboración Propia, 2022.



Las intervenciones organizativas que contribuyen a la prevención del estrés laboral pueden clasificarse según los factores causales identificados en este estudio.

<p>EVITAR SOBRECARGA</p>	<p>Cuando un paciente tiene un nivel elevado de responsabilidad en el trabajo, sufre estrés, lo que puede seguir provocando una pérdida de eficacia y productividad.</p> <p>Para evitar los accidentes, se recomienda nivelar actividades de cada miembro del personal médico en una situación de urgencia.</p>
<p>AMBIENTES ADECUADOS Y SALUDABLES</p>	<p>En el ámbito de la asistencia sanitaria, se deben proporcionar todos los equipos y suministros, incluidos los medicamentos, para que todos los trabajadores sanitarios puedan realizar sus tareas de acuerdo con sus habilidades y capacidades.</p> <p>La falta de motivación que se refleja en la formación, la falta de recursos, pueden conducir al síndrome de burnout, en el que el personal, como el de enfermería, se siente "quemado".</p>
<p>EVALUACIÓN CONTINUA</p>	<p>Desarrollar cuestionarios para evaluar los niveles de estrés de las enfermeras con el fin de identificar rápidamente a las que corren el riesgo de desarrollar síntomas.</p>
<p>PROGRAMAS DE SALUD INTEGRAL</p>	<p>El desarrollo de actividades físicas (gimnasio, otras) y alimentación favorecen la satisfacción laboral.</p>

PROGRAMAS DE AYUDA PSICOLÓGICA	Estos programas pueden ayudar a los médicos y a sus familias cuando los problemas personales interfieren en el desarrollo de la carrera. Recurrir a los servicios profesionales, ya sea en el interior o en el exterior, puede hacer que la tendencia sea a la depresión.
--------------------------------	---

### 5.7.2 Recursos, análisis financiero

El recurso financiero necesita de una inversión, en cuyo caso pueden ser financiadas por el Estado, ya que el síndrome de burnout puede tener un impacto en la institución, incluso cuando afecta a los trabajadores. Hay que tener en cuenta que el personal de salud es una pieza clave, por lo que retener e incentivar el talento es esencial para mantener el bienestar físico y emocional, lo que a largo plazo contribuirá a los intereses de la empresa y reforzará su compromiso y responsabilidad con el entorno social.

**Tabla 27. Presupuesto**

Partidas presupuestarias	Cantidad	Valor unitario (USD\$)	Inversión	Contrapartida
			En efectivo	En especie
<b>1. Recursos materiales</b>				
Cartelera	3	55,00		165,00
Pizarra y marcadores	2	20,00	40,00	
Computadoras	5	450,00		2250,00
Proyectores	2	150,00		300,00
Papel bond (resma)	3	4,00	12,00	
Esferos	20	0,40	8,00	
Lápices	20	0,25	5,00	
Impresora	2	220,00		440,00
Cartuchos para impresora	4	12,00	64,00	
Impresión de material de divulgación	68	1,00	68,00	
Internet	2	18,00		36,00
Salón de eventos	1	300,00		300,00
<b>Total</b>			<b>USD\$ 197,00</b>	<b>USD\$ 3491,00</b>

### 5.7.3 Impacto.

Health Outcomes es una propuesta de la OMS para identificar los procesos implicados en los programas y organizaciones relacionados con la salud.

La evolución de los impactos en la salud se clasifica como una combinación de procesos de decisión cualitativos y cuantitativos y se guía por un modelo de salud regido por una serie de factores del macrosistema. Por eso hablamos de un enfoque holístico, de la construcción de un modelo integrado, y por eso es importante incorporar información precisa y realista al realizar estas evaluaciones de impacto para maximizar los beneficios y evitar posibles daños.

ACTIVIDADES	MESES											
	E	F	M	A	M	J	J	A.	S	O	N	DI
Evitar sobrecarga												
Control Distribución De insumos												
Programa ayuda integral												
Programa salud continua												
Evaluación continua Retroalimentación	Permanente											

### 5.7.4 Lineamientos para evaluar la propuesta.

Para que la evaluación sea fiable, es necesario hacer un seguimiento sistemático de los resultados. El seguimiento de los resultados previstos debe considerarse a dos niveles.

**Evaluación del impacto:** Esta sección muestra el impacto de las decisiones, examinando el grado de desarrollo de la estrategia, es decir, qué políticas o proyectos se aplicaron, y cómo influyó en los resultados durante su aplicación, y también comprobando su rendimiento a través de las recomendaciones y los efectos producidos.

**Evaluación de resultados:** El resultado es la parte que determina el impacto de la propuesta a nivel poblacional, por lo que los indicadores de salud propuestos en la metodología original y los indicadores de salud asignados deben ser evaluados en general para analizar el trabajo realizado

## Bibliografía

- Anello, S. (2018). Estrés ocupacional en médicos. *Revista de Facultad de Medicina*.
- Arias-Hualpa, M. a A., Leal-Padín, M. a A., & Pérez-Alemán, Á. I. (2015). Efectos adversos derivados de la exposición ocupacional a ozono industrial. *Medicina y Seguridad del Trabajo*, 61(238), 125-138. <https://doi.org/10.4321/S0465-546X2015000100011>
- Astudillo, D. (2016). Guía técnica. *Buenas prácticas para la seguridad*.
- Baldwin, P. (2017). "Stress and the nurse". *Nursing standard*.
- Barret, L. (2019). "Oncology / haematology nurses: a study of job satisfaction, burnout, and intention to leave the speciality". *Health Review*, 2-27.
- Brito-Ortíz, J. F., Juárez-García, A., Nava-Gómez, M. E., Castillo-Pérez, J. J., & Brito-Nava, E. (2019). Factores psicosociales, estrés psicológico y burnout en enfermería: Un modelo de trayectorias. *Enfermería Universitaria*, 16(2). <https://doi.org/10.22201/eneo.23958421e.2019.2.634>
- Calabrese, G. (2016). Impacto del estrés laboral en el anestesiólogo. *Anestesiología*.
- Calabrese, G. (2017). Impacto del estrés laboral en el anestesiólogo. *Revista de Anestesiología*.
- Carrión-García, M. Á., & Hernández Gracia, T.-J. (2019). Psychosocial factors and psychic wear in labor environment. *Salud Uninorte*, 34(3), 705-714. <https://doi.org/10.14482/sun.34.3.616.93>
- Ceballos-Vásquez, P., Solorza-Aburto, J., Marín-Rosas, N., Moraga, J., Gómez-Aguilera, N., Segura-Arriagada, F., & Andolhe, R. (2019). ESTRÉS PERCIBIDO EN TRABAJADORES DE ATENCIÓN PRIMARIA. *Ciencia y enfermería*, 25. <https://doi.org/10.4067/S0717-95532019000100204>
- del Hoyo, D. M. (2015). *Documentos divulgativos: Estrés laboral*. España: Ministerio de trabajo y asuntos sociales. Obtenido de <https://www.sesst.org/wp-content/uploads/2018/08/estres-laboral-guia.pdf>
- Duran, M. (2016). El manejo del estrés ocupacional en el personal de enfermería. *Investigación en salud*.
- Encalada, M. (2019). Factores que desencadenan el estrés y sus consecuencias en el desempeño laboral en emergencia. *Revista Peruana de Obstetricia y Enfermería*.

- Garay, C. C., Manchego, R. T., & Orihuela, H. D. (2017). *Síndrome de burnout en los colaboradores de tres instituciones educativas escolares públicas de Moquegua*. Lima, Perú: Universidad Marcelino Champagnat.
- Guedes, P. D., & Gaspar, E. J. (2016). Síndrome de estrés laboral por el trabajo (burnout) en los profesionales de la educación física brasileños. *Revista de psicología del deporte*, 25(2), 253 - 260. Obtenido de <https://www.redalyc.org/pdf/2351/235146515006.pdf>
- Guerrero, E. (2018). "Análisis pormenorizado de los grados de burnout y técnicas de afrontamiento del estrés docente en profesorado universitario". *Anales de Psicología*.
- Houtman, I. (2018). Sensibilizando sobre el Estrés Laboral en los Países en Desarrollo. *Protección de la Salud de los Trabajadores*.
- Lastre-Amell, G., Gaviria-García, G., Herazo-Beltrán, Y., & Mendinueta-Martínez, M. (2018). Estresores laborales en el personal de enfermería de unidades de cuidados intensivo. 13, 7.
- Londoño, L. F. (2019). Análisis de las características del estrés laboral, según datos sociodemográficos, en el personal de la Corporación Universitaria Lasallista de Caldas Antioquia en el año 2016. *Revista de Difusión cultural y científica de la Universidad La Salle en Bolivia*, 1-15. Obtenido de [http://www.scielo.org.bo/scielo.php?pid=S2071-081X2019000100004&script=sci\\_arttext](http://www.scielo.org.bo/scielo.php?pid=S2071-081X2019000100004&script=sci_arttext)
- Marcano, E. (2018). Estrés ocupacional y satisfacción labora en médicos del Hospital Universitario de los Andes. *Revista de Facultad de Medicina*,, 4-8.
- Marmolejo, P. (2017). Sensibilizando sobre el Estrés Laboral en los Países en Desarrollo. *Protección de la Salud de los Trabajadores*.
- Marquez, C. (2017). Prevenir el cansancio del personal de salud. *Observatorio de la calidad*.
- Melgosa, J. (2018). Nuevo estilo de vida sin estres. *Publicadora interamerica*.
- Morelia, S. (2017). Prevenir el cansancio del personal de salud observatorio de la calidad. *Buenas prácticas para la seguridad del paciente en la atención en salud*.
- Morelio, O. (2019). Estrés Laboral, consideraciones sobre sus características y formas de afrontamiento. *Psicologiacientífica*.

- Nagy, S. (2017). Burnout and selected variables as components of occupational stress. *Psychological Reports*.
- Ortega, J. R., & Quispe, D. O. (2016). *Estrés laboral, satisfacción laboral y bienestar psicológico en personal de salud de la microred ampliacion Paucarpata*. Arequipa, Perú: Universidad Nacional de San Agustín de Arequipa. Obtenido de <http://repositorio.unsa.edu.pe/handle/UNSA/3536>
- Parra, O. (2018). estrategias de afrontamiento y prevención en trabajadores sociales. *Saludsa*.
- Patrick, R. (2018). Estres laboral, un problema de interes publico. *Organizacion Mundial de la Salud*.
- Regueiro, A. M. (2019). *Qué es el estrés y como nos afecta?* Málaga, España: Servicio de Atención Psicológica de la Universidad de Málaga.
- Robert, S. (2019). EL estres laboral. *Organizacion mundial de la salud*.
- Stavroula, L. (2016). La organización del trabajo y el estrés Serie protección de la salud de los trabajadores. *Organización Mundial de la Salud*.
- Stavroula, L. (2017). La organización del trabajo y el estrés Serie protección de la salud de los trabajadores. *Organización Mundial de la Salud*.
- Torales, L. (2019). Síndrome de burnout en médicos y personal paramédico. *Salud mental*.
- Villareal, E. (2017). Un componente de todos para un cuidado de calidad. *Seguridad de los pacientes* .
- Villareal, E. (2018). Seguridad de los pacientes Un componente de todos para un cuidado de calidad. *Salud Uninorte*.
- Wolfe, G. (2016). Burnout of therapists. *Physical Therapy*.

## Anexo 1: Consentimiento Informado



UNIVERSIDAD ESTATAL DE MILAGRO  
AREA DE POSGRADO  
MAESTRIA EN SALUD PUBLICA



TEMA “INFLUENCIA DEL ESTRÉS EN LA SATISFACCION LABORAL DEL PERSONAL DE SALUD QUE LABORA EN EL HOSPITAL LEON BECERRA DE MILAGRO DURANTE EL PRIMER SEMESTRE DEL AÑO 2020”.

### OBJETIVO

La presente encuesta tiene como objetivo fundamental identificar las características de la atención al usuario en su ámbito laboral.

### CONSENTIMIENTO INFORMADO

Por medio de la presente me dirijo a usted para invitarlo a participar de la investigación en salud titulada “INFLUENCIA DEL ESTRÉS EN LA SATISFACCION LABORAL DEL PERSONAL DE SALUD QUE LABORA EN EL HOSPITAL LEON BECERRA DE MILAGRO”.

Nombre del Investigador: Lcda. Joselyn Jiménez Arévalo.

Propósito del estudio: Determinar la relación que tiene el estrés laboral en la calidad de atención que brinda el personal de salud que labora en el Hospital General León Becerra de Milagro

Inconvenientes y riesgos: Ninguno, solo se le pedirá responder la encuesta

Confidencialidad: La información que usted proporcione estará protegida, usted no será identificado en ningún momento.

Participación voluntaria: Su participación en este estudio es completamente voluntaria y puede retirarse en cualquier momento.

Le agradezco de antemano su valiosa colaboración las mismas que serán tomadas en cuenta para un análisis estadístico de investigación previo a la obtención del título de Magister en Salud Publica 4ta cohorte.

- Sí. Acepto voluntariamente participar en este estudio.
- No, acepto participar en este estudio.

## Anexo 2: Datos Sociodemográficos



UNIVERSIDAD ESTATAL DE MILAGRO  
AREA DE POSGRADO  
MAESTRIA EN SALUD PUBLICA  
TEMA "INFLUENCIA DEL ESTRÉS EN LA



SATISFACCION LABORAL DEL PERSONAL DE SALUD QUE LABORA EN EL HOSPITAL LEON BECERRA DE MILAGRO DURANTE EL PRIMER SEMESTRE DEL AÑO 2020".

### OBJETIVO

La presente encuesta tiene como objetivo fundamental identificar las características de la atención al usuario en su ámbito laboral.

**INSTRUCCIONES:** Se solicita leer detenidamente las siguientes preguntas y marcar las casillas que considere conveniente.

### EDAD:

25-35  36-45  46-55  56-65  66 y mas

### SEXO:

Hombre  Mujer

### ESTADO CIVIL:

Soltero  Casado  Viudo  Divorciado  Unión Libre

### OCUPACION:

Medico  Lic. Enfermería  Aux. Enfermería

Laboratorista  Camillero

### CARGO

Administrativo  asistencial

### TURNOS LABORALES

Fijos  Rotativos

### CARGA HORARIA

6 horas  8 horas  12 horas  24 horas

### TIEMPO DE TRABAJO

1-3 años  4-5 años  6-8 años  9-10 años

### TRABAJOS

1  2 o mas

**Anexo 3: TEST PARA MEDIR EL ESTRÉS LABORAL EN EL TRABAJADOR**  
**Cuestionario de problemas psicosomáticos (CPP)**

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

1	2	3	4	5	6
NUNCA	CASI NUNCA	POCAS VECES	ALGUNAS VECES	RELATIVAMENTE FRECUENTE	MUY FRECUENTE

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

**Anexo 4: INSTRUMENTO PARA MEDIR SATISFACCIÓN LABORAL SONIA  
PALMA CARRILLO**

INSTRUCCIONES: Lea atentamente cada afirmación y marque la respuesta que usted crea que se adecue a su realidad.

Totalmente en desacuerdo	En desacuerdo	Indiferente	De acuerdo	Totalmente de acuerdo
1	2	3	4	5

No	DIMENSION	VALORA				
	<b>DESARROLLO</b>					
1	Siento que el trabajo es justo para mi capacidad					
2	Mi trabajo me permite desarrollarme personalmente					
3	Disfruto en cada labor que realizo de mi trabajo					
4	Me siento feliz por los resultados que logro en mi trabajo					
5	Mi trabajo me hace sentir realizado.					
6	Haciendo mi trabajo me siento bien conmigo mismo					
	<b>DESEMPEÑO DE TAREAS</b>					
7	La tarea que realizo es tan valiosa como cualquier otra.					
8	Me siento realmente útil con la labor que realizo.					
9	Las tareas que realizo las percibo como algo sin					
10	Me gusta el trabajo que realizo.					
11	Me siento complacido con la actividad que realizo.					
	<b>RELACION CON LA AUTORIDAD</b>					
12	Mi jefe inmediato es comprensivo.					
13	La relación que tengo con mis superiores inmediatos es					
14	Mi jefe inmediato valora el esfuerzo que hago en mi					
	<b>RELACIONES SOCIALES</b>					
15	El ambiente creado por mis compañeros es el ideal para desempeñar mis funciones.					
16	Me agrada trabajar con mis compañeros					
17	Prefiero tomar distancia con las personas que trabajo					
18	La solidaridad es una virtud característica en nuestro grupo de trabajo					
	<b>CONDICIONES FISICAS</b>					
19	La distribución física del ambiente facilita la realización de mis actividades laborales					
20	El ambiente donde trabajo es confortable (ventilación,					
21	El ambiente laboral me ofrece una comodidad inigualable					
22	El ambiente donde laboro es incómodo.					
	<b>BENEFICIOS LABORALES Y REMUNERACIONES</b>					
23	La remuneración económica es muy baja en relación a la labor que realizo					
24	Siento que el sueldo que percibo es bastante aceptable.					
25	felizmente mi trabajo me permite cubrir mis expectativas					
	<b>POLITICAS ADMINISTRATIVAS</b>					
26	Siento que recibo maltrato de parte de la institución					

27	La sensación que tengo de mi trabajo es que me están					
28	El horario de trabajo me resulta incómodo.					
29	No me reconocen el esfuerzo si trabajo más de las horas					

## Anexo 5: Carta de aceptación del artículo científico



### Carta aceptación artículo

En mi calidad de Director y Editor en Jefe de la *Revista Salud y Bienestar Colectivo*, publicación científica on line, ISSN 0719-8736, certifico que el artículo denominado: ***INFLUENCIA DEL ESTRÉS EN LA SATISFACCIÓN LABORAL DEL PERSONAL DE SALUD QUE LABORA EN EL HOSPITAL LEÓN BECERRA DE MILAGRO DURANTE EL PRIMER SEMESTRE DEL 2020*** de los autores/as:

Lic Joselyn Jiménez Arévalo. Mg Alexandra Salinas-Palma, Mg Grecia Encalada Campos, Mg. Milagros Orozco Reyes ha sido aceptado para su publicación en el Vol. 6(1), edición Enero- Marzo de 2022 de nuestra revista.

Saludos cordiales

**Alex Véliz Burgos**

**Director Revista Salud y Bienestar Colectivo**  
**[www.revistasaludybienestarcolectivo.com](http://www.revistasaludybienestarcolectivo.com)**

**Puerto Montt, Chile, Marzo de 2021**

## Anexo 6: Turnitin

### TESIS J

---

#### INFORME DE ORIGINALIDAD

---

3%

INDICE DE SIMILITUD

3%

FUENTES DE INTERNET

0%

PUBLICACIONES

%

TRABAJOS DEL  
ESTUDIANTE

---

#### FUENTES PRIMARIAS

---

1

[repositorio.ug.edu.ec](http://repositorio.ug.edu.ec)

Fuente de Internet

1%

2

[1library.co](http://1library.co)

Fuente de Internet

1%

3

[hdl.handle.net](http://hdl.handle.net)

Fuente de Internet

1%

---

Excluir citas

Apagado

Excluir coincidencias < 100 words

Excluir bibliografía

Activo

## Anexo 7: Oficio del permiso para la recolección de datos en la institución

REPUBLICA DEL ECUADOR

 **UNIVERSIDAD ESTATAL DE MILAGRO** 

Oficio No. UNEMI-DIP-MSP3-21-20

Milagro, 27 de Septiembre del 2021

HOSPITAL GRAL. LEÓN BECERRA CAMACHO - MILAGRO

 **DIRECCION DE INVESTIGACION Y POSTGRADO**

RECIBIDO POR: *J. Jimenez*

FECHA: *27-09-2021*

HORA: *11:37*

Sr. Dr.  
**Luis Medina**  
Presente:

De nuestra consideración.

Reciba un cordial saludo de las autoridades de la Dirección de Investigación y Postgrado (DIP) de la Universidad Estatal de Milagro (UNEMI), quienes hacemos extensos los sinceros agradecimientos por la predisposición, la orientación y el apoyo.

Considerando su apreciable aporte a la formación de los maestrantes en Salud Pública, solicito a usted y por su digno intermedio, el ingreso de la **Maestrante Joselyn Gabriela Jiménez Arévalo**, con cédula de ciudadanía **0940164577**, a las instalaciones del establecimiento del **Hospital León Becerra**, para realizar las encuestas, al **personal de Salud que labora en la institución**, datos que van a ser utilizados en el proyecto de investigación, con el tema **"INFLUENCIA DEL ESTRÉS LABORAL EN LA CALIDAD DE ATENCION DEL PERSONAL DE SALUD QUE LABORA EN EL HOSPITAL LEON BECERRA DE MILAGRO"**.

Concedores de su espíritu de colaboración quedamos agradecidos.

Cordialmente,

*Lorena Ramirez*

**Msc. Lorena Ramírez Morán**  
**COORDINADORA- MAESTRÍA EN SALUD PÚBLICA**

lón: Cda. Universitaria Km. 1 1/2 vía Km. 26  
tador: (04) 2715081 - 2715079  
c: (04) 2715187 • E-mail: rectorado@unemi.edu.ec  
• Guayas • Ecuador

**VISIÓN**  
Ser una institución de educación superior pública, autónoma y acreditada de prestigio y prestigio, abierta a la conciencia del pensamiento universal, líder en la formación de profesionales especializados, formados, solidarios, responsables y con un elevado compromiso social y ambiental, para contribuir al desarrollo local, nacional e internacional.

**MISIÓN**  
Ser una institución de educación superior pública, que fomente la profesionalización de calidad, mediante la investigación científica y tecnológica con la sociedad, a través de un modelo educativo humanista, orientado por procesos y competencias, con docentes altamente capacitados, infraestructura moderna y tecnología punta, para contribuir al desarrollo de la región y el país.