



**REPÚBLICA DEL ECUADOR**

**UNIVERSIDAD ESTATAL DE MILAGRO**

**VICERRECTORADO DE INVESTIGACIÓN Y  
POSGRADO**

**PROYECTO DE INVESTIGACIÓN Y DESARROLLO PREVIO A LA  
OBTENCIÓN DEL TÍTULO DE:**

**MAGÍSTER EN PSICOLOGIA CLINICA CON MENCIÓN EN  
EMERGENCIAS Y DESASTRES.**

**TEMA:**

**ANÁLISIS DEL ESTRÉS GENERADO POR ESTÍMULOS EXTERNOS EN  
EL PERSONAL MÉDICO DE EMERGENCIA DEL HOSPITAL DR. LEÓN  
BECERRA CAMACHO DE MILAGRO EN EL AÑO 2022.**

**Autor:**

**Cristhian Ismael Gómez Gaona  
Leslie Noemi Logroño Matamoros**

**Tutor:**

**MSc. Luis Armando Chisaguano Chisaguano.**

***Milagro, 2023***

## Derechos de autor

Sr. Dr.  
**Fabrizio Guevara Viejó.**  
**Rector de la Universidad Estatal de Milagro.**  
Presente.

Yo, **Cristhian Ismael Gómez Gaona** en calidad de autor y titular de los derechos morales y patrimoniales de este informe de investigación, mediante el presente documento, libre y voluntariamente cedo los derechos de Autor de este proyecto de desarrollo, que fue realizada como requisito previo para la obtención de mi Grado, de **Magister en Psicología Clínica, Mención Atención en Emergencias y Desastres**, como aporte a la Línea de Investigación **Salud Pública y Bienestar Humano Integral** de conformidad con el Art. 114 del Código Orgánico de la Economía Social de los Conocimientos, Creatividad e Innovación, concedo a favor de la Universidad Estatal de Milagro una licencia gratuita, intransferible y no exclusiva para el uso no comercial de la obra, con fines estrictamente académicos. Conservo a mi favor todos los derechos de autor sobre la obra, establecidos en la normativa citada. Así mismo, autorizo a la Universidad Estatal de Milagro para que realice la digitalización y publicación de este Proyecto de Investigación en el repositorio virtual, de conformidad a lo dispuesto en el Art. 144 de la Ley Orgánica de Educación Superior. El autor declara que la obra objeto de la presente autorización es original en su forma de expresión y no infringe el derecho de autor de terceros, asumiendo la responsabilidad por cualquier reclamación que pudiera presentarse por esta causa y liberando a la Universidad de toda responsabilidad.

Milagro, 12 de mayo del 2023.

Cristhian Ismael Gómez Gaona

C.I 0751024860

## Derechos de autor

**Sr. Dr.**  
**Fabricio Guevara Viejó**  
**Rector de la Universidad Estatal de Milagro**  
Presente.

Yo, **Leslie Noemi Logroño Matamoros Logroño**, en calidad de autor y titular de los derechos morales y patrimoniales de este informe de investigación, mediante el presente documento, libre y voluntariamente cedo los derechos de Autor de este proyecto de desarrollo, que fue realizada como requisito previo para la obtención de mi Grado, de **Magíster en Psicología Clínica, con Mención en Emergencias y Desastres**, como aporte a la Línea de Investigación **Salud Pública y Bienestar Humano Integral**, de conformidad con el Art. 114 del Código Orgánico de la Economía Social de los Conocimientos, Creatividad e Innovación, concedo a favor de la Universidad Estatal de Milagro una licencia gratuita, intransferible y no exclusiva para el uso no comercial de la obra, con fines estrictamente académicos. Conservo a mi favor todos los derechos de autor sobre la obra, establecidos en la normativa citada.

Así mismo, autorizo a la Universidad Estatal de Milagro para que realice la digitalización y publicación de este Proyecto de Investigación en el repositorio virtual, de conformidad a lo dispuesto en el Art. 144 de la Ley Orgánica de Educación Superior.

El autor declara que la obra objeto de la presente autorización es original en su forma de expresión y no infringe el derecho de autor de terceros, asumiendo la responsabilidad por cualquier reclamación que pudiera presentarse por esta causa y liberando a la Universidad de toda responsabilidad.

Milagro, 12 de mayo del 2023.

Leslie Noemi Logroño Matamoros.

C.I 0941154817

## ***Aprobación del director del Trabajo de Titulación***

Yo, **Luis Armando Chisaguano Chisaguano** en mi calidad de director del trabajo de titulación, elaborado por **Cristhian Gómez Gaona**, y **Leslie Logroño Matamoras** cuyo tema es **ANÁLISIS DEL ESTRÉS GENERADO POR ESTÍMULOS EXTERNOS EN EL PERSONAL MÉDICO DE EMERGENCIA DEL HOSPITAL DR. LEÓN BECERRA**

**CAMACHO DE MILAGRO EN EL AÑO 2022**, que aporta a la Línea de Investigación **Salud Pública y Bienestar Humano Integral**, previo a la obtención del Grado **Magister en Psicología Clínica, Mención Atención en Emergencias y Desastres** Trabajo de titulación que consiste en una propuesta innovadora que contiene, como mínimo, una investigación exploratoria y diagnóstica, base conceptual, conclusiones y fuentes de consulta, considero que el mismo reúne los requisitos y méritos necesarios para ser sometido a la evaluación por parte del tribunal calificador que se designe, por lo que lo **APRUEBO**, a fin de que el trabajo sea habilitado para continuar con el proceso de titulación de la alternativa de Informe de Investigación de la Universidad Estatal de Milagro.

Milagro, 12 de mayo de 2023.

Luis Armando Chisaguano.  
C.I 0503570681

**VICERRECTORADO DE INVESTIGACIÓN Y POSGRADO**  
**DIRECCIÓN DE POSGRADO**  
**CERTIFICACIÓN DE LA DEFENSA**

El TRIBUNAL CALIFICADOR previo a la obtención del título de **MAGÍSTER EN PSICOLOGÍA CLÍNICA CON MENCIÓN EN ATENCIÓN EN EMERGENCIAS Y DESASTRES CON MENCIÓN EN ATENCIÓN EN EMERGENCIAS Y DESASTRES**, presentado por **PSICÓL. GOMEZ GAONA CRISTHIAN ISMAEL**, otorga al presente proyecto de investigación denominado "ANÁLISIS DEL ESTRÉS GENERADO POR ESTÍMULOS EXTERNOS EN EL PERSONAL MÉDICO DE EMERGENCIA DEL HOSPITAL GENERAL DR. LEÓN BECERRA CAMACHO DE MILAGRO.", las siguientes calificaciones:

TRABAJO DE TITULACION	56.67
DEFENSA ORAL	38.67
<b>PROMEDIO</b>	<b>95.33</b>
<b>EQUIVALENTE</b>	<b>Muy Bueno</b>



BERNARDO PEÑA  
HERRERA

**PEÑA HERRERA BERNARDO**  
**PRESIDENTE/A DEL TRIBUNAL**



WASHINGTON RAFAEL  
MIRANDA VERA

Mgs. **MIRANDA VERA WASHINGTON RAFAEL**  
**VOCAL**



JOFFRE DAVID  
AGUALONGO AMANGANDI

Mgs. **AGUALONGO AMANGANDI JOFFRE DAVID**  
**SECRETARIO/A DEL TRIBUNAL**

**VICERRECTORADO DE INVESTIGACIÓN Y POSGRADO**  
**DIRECCIÓN DE POSGRADO**  
**CERTIFICACIÓN DE LA DEFENSA**

El TRIBUNAL CALIFICADOR previo a la obtención del título de **MAGÍSTER EN PSICOLOGÍA CLÍNICA CON MENCIÓN EN ATENCIÓN EN EMERGENCIAS Y DESASTRES CON MENCIÓN EN ATENCIÓN EN EMERGENCIAS Y DESASTRES**, presentado por **PSICÓL. LOGROÑO MATAMOROS LESLIE NOEMI**, otorga al presente proyecto de investigación denominado "ANÁLISIS DEL ESTRÉS GENERADO POR ESTÍMULOS EXTERNOS EN EL PERSONAL MÉDICO DE EMERGENCIA DEL HOSPITAL GENERAL DR. LEÓN BECERRA CAMACHO DE MILAGRO.", las siguientes calificaciones:

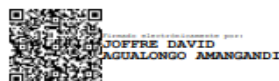
TRABAJO DE TITULACION	56.67
DEFENSA ORAL	37.67
PROMEDIO	<b>94.33</b>
EQUIVALENTE	<b>Muy Bueno</b>



**PEÑA HERRERA BERNARDO**  
**PRÉSIDENTE/A DEL TRIBUNAL**



Mgs. MIRANDA VERA WASHINGTON RAFAEL  
**VOCAL**



Mgs. AGUALONGO AMANGANDI JOFFRE DAVID  
**SECRETARIO/A DEL TRIBUNAL**

## DEDICATORIA

A mis hijos y madre:

Emmanuel, Isabella y Glenda Matamoros, fuentes de inspiración.

*Leslie Logroño Matamoros.*

A mis padres y familia.

*Cristhian Ismael Gómez Gaona.*

## AGRADECIMIENTOS

Quiero iniciar dando las gracias a Dios por permitirme alcanzar este logro, a mi esposo, mis dos hijos por ser mi mejor inspiración, por toda la paciencia que tuvieron durante esta etapa de mi vida, motivándome y brindando su apoyo incondicional para culminar de la mejor manera, esta meta propuesta. Asimismo, a cada docente que transito durante este proceso de enseñanza, brindando sus conocimientos.

*Leslie Noemi Logroño Matamoros.*

Mención especial a mis padres y a todas las personas que aportaron al cumplimiento de este sueño.

*Cristhian Ismael Gómez Gaona.*



## Resumen

El estrés se considera un fenómeno que se encuentra relacionado con múltiples factores generando una situación negativa que afecta directamente en la salud y bienestar de los colaboradores de una organización, sobre todo de aquellos que se asocian con actividades procedentes del sector sanitario. **Objetivo:** Determinar los niveles de estrés generados por estímulos externos en el personal médico del área de emergencia del Hospital General Dr. León Becerra Camacho de Milagro. **Metodología:** El estudio tuvo un enfoque mixto de investigación de intervención no experimental de corte transversal, de tipo descriptivo - correlacional. Como técnica de recolección de datos, se empleó una encuesta tipo cuestionario a 15 colaboradores que forman parte del área de emergencia de la institución. **Resultados:** Conforme los resultados, se identificó que los niveles de estrés laboral que presenta el personal evaluado son moderados y se derivan de factores como la falta de motivación, retribuciones justas, reconocimientos y la sobrecarga de trabajo y los factores contextuales, incidiendo en la productividad laboral afectando directamente la satisfacción de los usuarios. **Conclusiones:** la presencia de estrés laboral se identifica a partir de la presencia de los cuadros de cansancio, el agotamiento, la fatiga emocional, el agobio y las tensiones que se generan durante el desarrollo de las funciones.

**Palabras claves:** Estrés, personal médico, estímulos externos, área de emergencia.

## Abstract

Stress is considered a phenomenon that is related to multiple factors, generating a negative situation that directly affects the health and well-being of an organization's employees, especially those associated with activities from the health sector. **Objective:** To determine the stress levels generated by external stimuli in the medical personnel of the emergency area of the General Hospital Dr. León Becerra Camacho de Milagro. **Methodology:** The study had a mixed cross-sectional non-experimental intervention research approach, of a descriptive-correlational type. As a data collection technique, a questionnaire survey was used with 15 collaborators who are part of the institution's emergency area. **Results:** According to the results, it was identified that the levels of work stress presented by the evaluated personnel are moderate and derive from factors such as lack of motivation, fair compensation, recognition and work overload and contextual factors, affecting productivity. directly affecting user satisfaction. **Conclusions:** the presence of work stress is identified from the presence of tiredness, exhaustion, emotional fatigue, overwhelm and tensions that are generated during the development of functions.

**Key words:** Stress, medical personnel, external stimuli, emergency area.

## Lista de gráficos

<b>Gráfico 1</b> .....	<b>44</b>
<b>Gráfico 2: Final de jornada</b> .....	<b>50</b>
<b>Gráfico 3: Fatigado emocionalmente</b> .....	<b>51</b>
<b>Gráfico 4: Agobio laboral</b> .....	<b>52</b>
<b>Gráfico 5: Me siento exhausto</b> .....	<b>53</b>
<b>Gráfico 6: Tensión laboral</b> .....	<b>54</b>
<b>Gráfico 7: Facilidad de enojo</b> .....	<b>55</b>
<b>Gráfico 8: Agotado anímicamente</b> .....	<b>56</b>
<b>Gráfico 9: Sin Ánimos de trabajar</b> .....	<b>57</b>
<b>Gráfico 10: Sin ganas de trabajar</b> .....	<b>58</b>
<b>Gráfico 11: Responsabilidad excesiva</b> .....	<b>59</b>
<b>Gráfico 12: Falta de resultados</b> .....	<b>60</b>
<b>Gráfico 13: Retribución insuficiente</b> .....	<b>61</b>
<b>Gráfico 14: Ascenso</b> .....	<b>62</b>
<b>Gráfico 15: Pago insuficiente</b> .....	<b>63</b>
<b>Gráfico 16: Esfuerzo</b> .....	<b>64</b>
<b>Gráfico 17: Indiferencia de jefes</b> .....	<b>65</b>
<b>Gráfico 18: Esfuerzo innecesario</b> .....	<b>66</b>
<b>Gráfico 19: Condiciones de trabajo</b> .....	<b>67</b>
<b>Gráfico 20: Desmotivación por el trabajo</b> .....	<b>68</b>
<b>Gráfico 21: Cantidad de trabajo</b> .....	<b>69</b>

<b>Gráfico 22: Indiferencia laboral. ....</b>	<b>70</b>
<b>Gráfico 23: Tiempo de respuesta .....</b>	<b>71</b>
<b>Gráfico 24: Mejorar mi desempeño .....</b>	<b>72</b>
<b>Gráfico 25: Harto de mi Trabajo.....</b>	<b>73</b>
<b>Gráfico 26: Cambio de trabajo .....</b>	<b>74</b>
<b>Gráfico 27: Esfuerzo mínimo .....</b>	<b>75</b>
<b>Gráfico 28: Frustración de expectativas. ....</b>	<b>76</b>
<b>Gráfico 29: Esfuerzo inútil. ....</b>	<b>77</b>
<b>Gráfico 30: Resultado global por afectación. ....</b>	<b>78</b>

## Índice

<b>Resumen .....</b>	<b>8</b>
<b>Abstract .....</b>	<b>9</b>
<b>Introducción.....</b>	<b>15</b>
<b>Capítulo I: El problema de la investigación .....</b>	<b>17</b>
1.1. Planteamiento del problema.....	17
1.2. Delimitación del problema .....	19
1.3. Formulación del problema .....	19
1.4. Preguntas de investigación .....	19
1.5. Determinación del tema .....	19
1.6. Objetivo general .....	20
1.7. Objetivos específicos. ....	20
1.8. Hipótesis .....	20
1.8.1. Hipótesis General.....	20
1.8.2. Hipótesis particulares .....	21
1.9. Declaración de las variables.....	21
1.9.1. Variable dependiente. Estrés .....	21
1.9.2. Variable independiente. Estímulos externos.....	22
1.10. Justificación .....	22
1.11. Alcance y limitaciones .....	23
<b>CAPÍTULO II: Marco teórico referencial .....</b>	<b>29</b>
2.1 Antecedentes .....	29

2.1.1	Antecedentes históricos .....	29
2.1.2	Antecedentes referenciales .....	30
2.2	Fundamentación Teórica .....	32
2.2.1	Estrés .....	32
2.2.2	Tipos de estrés. ....	35
2.2.3	Estrés y afectaciones en el sujeto.....	36
2.2.4	Estrés en personal médico.....	36
2.2.5	Estímulos generadores de estrés en el personal médico.....	40
2.2.6	Estrategias para manejar el estrés en el personal médico .....	45
<b>CAPÍTULO III: Diseño metodológico .....</b>		<b>46</b>
3.1	Tipo y diseño de investigación .....	46
3.2	La población y la muestra .....	46
3.2.1	Características de la población.....	46
3.2.2	Delimitación de la población .....	47
3.2.3	Tipo de muestra.....	47
3.2.4	Tamaño de la muestra.....	47
3.2.5	Proceso de selección de la muestra .....	48
3.3	Los métodos y las técnicas .....	48
3.4	Procesamiento estadístico de la información. ....	49
<b>CAPÍTULO IV: Análisis e interpretación de resultados .....</b>		<b>50</b>
4.1	Análisis de la situación actual .....	50
4.2	Análisis Comparativo .....	81

<b>CAPÍTULO V: Conclusiones y Recomendaciones.....</b>	<b>84</b>
5.1 Conclusiones .....	84
5.2 Recomendaciones .....	86
<b>Bibliografía.....</b>	<b>88</b>
<b>ANEXOS: .....</b>	<b>94</b>

## Introducción

El estrés es un fenómeno que está directamente asociado a múltiples factores y se puede producir en cualquier tipo de trabajo, afectando a cualquier empleado independientemente de su ámbito de actividad, tamaño de la empresa, tipo de contrato, entre otros factores (Chiang, Riquelme & Rivas, 2018).

La alta demanda laboral a la que están sometidos varios profesionales de distintas áreas como los médicos, sumado a la competitividad del mercado que existe en el sector de servicios, ocasiona que los niveles de ansiedad se eleven considerablemente. Entre los factores que incrementan el estrés laboral se encuentran la monotonía al realizar ciertas tareas, la insatisfacción laboral, el miedo a perder su trabajo y la falta de expectativas; sin embargo, existen personas que son más vulnerables a los efectos del estrés, las más afectadas son las que tienen como responsabilidad brindar cuidados a otras personas (García & Gil, 2016).

Según la Organización Mundial de la Salud (OMS), México es el país que tiene el primer lugar en tener estrés laboral, ya que presentan cifras donde el 75% de su población padece esta enfermedad, siendo este el causante del 25% de los 75 000 infartos que se registran al año en este país. Los países que le siguen a México en cifras son China con el 73% y Estados Unidos con el 59%.

A nivel de Latinoamérica se pudo conocer por medio de la Encuesta Nacional de Condiciones de trabajo del 2011 en el país de Chile, que el 27.9% de trabajadores y el 13.8% de empleadores consideran que existe depresión y estrés en sus empresas, pero solo el 7% de trabajadores y el 8.9% de empleadores mencionaron que se había tomado medidas preventivas sobre dichos problemas en los últimos meses (Organización Internacional del Trabajo, 2016).



En el Ecuador, ya se han realizado pocos estudios sobre la relación entre estrés laboral y los estímulos externos; entre estos destaca el trabajo de Velásquez y Villavicencio (2016) donde se identificó que la mayoría del personal presentaba estrés, concluyendo que esto derivaba de los factores organizacionales que provocan cambios conductuales y del comportamiento en los evaluados, lo cual fue demostrado estadísticamente. Por tanto, esto conlleva a pensar en las acciones que se deben tomar desde el punto de vista gerencial para mitigar esta situación.

En el Hospital General Dr. León Becerra Camacho de Milagro se han observado casos de estrés en el personal de salud, lo cual se evidencia en el agotamiento y actitud de los empleados. Estas características no han sido medidas; no obstante, puede llegar a tener influencia sobre las relaciones que se establecen con los usuarios. Por esta razón, debido al notorio caso de estrés, se considera pertinente evaluar la relación de esta variable con los estímulos externos presentes en el ámbito de la salud.

El objetivo general de la investigación es determinar los niveles de estrés generados por estímulos externos en el personal médico en el personal médico de emergencia del Hospital Dr. León Becerra Camacho de Milagro en el año 2022. Para alcanzar esta meta se expone la necesidad de identificar los estímulos externos que en el personal médico de emergencia del Hospital, de la misma manera emerge la necesidad de señalar los signos y síntomas de estrés más frecuentes e indicar las estrategias de afrontamiento que atenúan los signos y síntomas de estrés presentes en el personal médico parte de la muestra de este trabajo.

## Capítulo I: El problema de la investigación

### 1.1. Planteamiento del problema

En relación con las consideraciones acerca del estrés, autores como Marín & Usma (2018) lo resaltan como estímulos que inciden en el correcto funcionamiento del ser humano, en donde se destaca a los estresores como los productores de señales que el individuo interpreta como alerta o amenaza, las cuales provocan en el individuo estados de tensión. Siendo importante destacar que los estresores según su tipo provocan diferentes grados tensionales en el individuo, estos estresores pueden ser:

- Estresores personales
- Estresores ambientales
- Estresores laborales
- Estresores académicos.

Por otro lado González (2017) señaló que existen diversas causales por las que el estrés en el ser humano se muestra en diferentes niveles, siendo oportuno indicar que dichas causas se encuentran asociadas a diversos aspectos como los asociados a la economía del sujeto, las situaciones nocivas vinculadas a la familia, los factores laborales que inciden en el clima laboral y la sobrecarga de funciones. Por lo que es oportuno señalar que todos estos factores ocasionan cambios en estado de ánimo de la persona, además de ser incidentes en la variabilidad emocional del sujeto, el cansancio mental y físico, las alteraciones del sueño y concentración.

Mientras que Sarsosa & Charria (2017) señalaron en relación con las afectaciones biológicas del ser humano, que el estrés que no es correctamente

gestionado puede influir en la aparición de problemáticas relacionadas a complicaciones cardio vasculares como hipertensión; complicaciones estomacales, dolores cabeza frecuentes, aparecimiento de migrañas, alteraciones en el peso corporal, siendo estas problemáticas las que provocan que el sujeto presente alteraciones en la salud.

Por lo que es importante señalar que el estrés es un aspecto que incide en la salud y bienestar de todas las personas, en donde resulta oportuno indicar que en el caso de profesionales de salud que ejercen funciones en el área de emergencias de una institución hospitalaria influirá en mayor medida debido a que estos están sujetos a múltiples factores generadores de estrés. Siendo importante resaltar que el estrés provoca “alteraciones en todo el organismo como nerviosismo, fatiga, pérdida de concentración: síntomas iniciales bien conocidos” (Marín & Usma , 2018, pág. 25)

Por otro lado, autores como Ochoa, Zúñiga, Rojas, & Figueroa (2020) han hecho referencia que el estrés se vincula a sintomatologías fisiológicas tales como alteraciones al corazón, envejecimiento, estados ansiosos, alteraciones del sueño, problemas auditivos, sudoración, desconcentración, impedimentos en la relajación. Estos autores indicaron en su estudio que producto de estas alteraciones fisiológicas vinculadas a la aparición de situaciones estresores generan en el individuo las siguientes complicaciones medicas:

- hipertensión arterial
- enfermedades cardíacas
- úlcera de estómago y duodeno
- neurosis y depresión (Ochoa, Zúñiga, Rojas, & Figueroa, 2020).

De ahí se debe señalar la importancia de realizar un estudio de las situaciones

estresoras que enfrenta el personal médico del Hospital Dr. León Becerra Camacho de Milagro, donde se pretende proporcionar información valiosa que derive en intervenciones prácticas y realistas para el manejo del estrés en el personal médico del área de emergencia.

Por último es importante señalar que la presente investigación científica busca establecer diferentes situaciones que mejoren la calidad de vida laboral de los profesionales de salud, además promover una mejora en la atención de los pacientes, la satisfacción laboral y la seguridad de la atención de los profesionales del área de emergencia de las instituciones hospitalarias.

## **1.2. Delimitación del problema**

El presente trabajo de tesis pretende realizar un estudio cuantitativo y determinar las situaciones que generan estrés en el personal médico de emergencia del Hospital Dr. León Becerra Camacho del cantón Milagro en el año 2022.

## **1.3. Formulación del problema**

¿Cuáles son los Factores contextuales del trabajo que generan estrés en el personal médico de emergencia del Hospital Dr. León Becerra Camacho de Milagro en el año 2022?

## **1.4. Preguntas de investigación**

¿Cuáles son los Factores contextuales del trabajo que generan estrés en el personal médico de emergencia del Hospital Dr. León Becerra Camacho de Milagro en el año 2022?

## **1.5. Determinación del tema**

Análisis del estrés generado por estímulos externos en el personal médico de

emergencia del hospital Dr. León Becerra Camacho de Milagro en el año 2022..

## **1.6. Objetivo general**

Determinar el estrés generado por los factores contextuales del trabajo en el personal médico de emergencia del Hospital Dr. León Becerra Camacho de Milagro en el año 2022

## **1.7. Objetivos específicos.**

Identificar las dimensiones que generan estrés en el personal médico de emergencia del Hospital Dr. León Becerra Camacho de Milagro en el año 2022.

Describir los factores contextuales del trabajo que inciden en mayor medida para la generación de estrés en el personal médico de emergencia del Hospital Dr. León Becerra Camacho de Milagro en el año 2022.

Señalar si el estrés que presenta el personal médico de emergencia del Hospital Dr. León Becerra Camacho de Milagro en el año 2022 corresponde al tipo patológico.

Analizar la incidencia del estrés generado en las funciones que desempeña el personal médico de emergencia del Hospital Dr. León Becerra Camacho de Milagro en el año 2022.

## **1.8. Hipótesis**

### ***1.8.1. Hipótesis General***

Los niveles de estrés generados por los factores contextuales del trabajo en el personal médico de emergencia del Hospital Dr. León Becerra Camacho de Milagro en el año 2022 son estrés agudo y estrés crónico.

### **1.8.2. Hipótesis particulares**

El exceso de trabajo, fallecimiento de pacientes y las relaciones laborales son los estímulos que generan estrés en el personal médico de emergencia del Hospital Dr. León Becerra Camacho de Milagro en el año 2022.

Los niveles de estrés generados por los factores contextuales del trabajo en el personal médico de emergencia del Hospital Dr. León Becerra Camacho de Milagro en el año 2022 se encuentran entre los niveles leve y moderado.

El estrés detectado en el personal médico de emergencia del Hospital Dr. León Becerra Camacho de Milagro en el año 2022 no es de tipo patológico.

## **1.9. Declaración de las variables**

### **1.9.1. Variable dependiente. Estrés**

El estrés puede ser considerado como el resultante de una situación altamente demandante y los propios recursos del ser humano, en donde es importante contemplar la valoración que realiza el individuo de la situación demandante (Piñeiro, 2013)

Por lo tanto, el estrés puede ser considerado como estado de respuesta que ocasiona en el ser humano desequilibrio entre las situaciones demandantes de su contexto y los propios recursos del ser humano. Siendo importante considerar dentro de la situación estresora las diversas variables que en esta se presenta, entre estas se encuentran la variabilidad situacional, la variabilidad individual y subjetiva, y las consecuencias propias del estrés en el sujeto.

### **1.9.2. Variable independiente. Estímulos externos**

Los estímulos externos son sobrecarga de trabajo, presión por resolver casos rápidos, estímulos irritantes, los cambios ambientales, los percibidos por los sentidos y los factores contextuales (Durán, 2014).

### **1.10. Justificación**

En relación del estrés en el campo de la medicina, se debe señalar que este indudablemente afectará en la calidad con la que el paciente recibe la atención del profesional de la medicina, de la misma incidirá en el bienestar emocional tanto de los pacientes como de los profesionales de la medicina (García & Gil, 2016).

De acuerdo con la presente investigación, esta busca señalar los diferentes factores que inciden en la aparición de estrés en el profesional médico que desempeña funciones en el área de emergencia de una entidad de salud pública, siendo oportuno señalar que para el presente trabajo investigativo se ha abordado diversas aportaciones teóricas que van desde el plano de lo académico al clínico.

Por lo tanto es importante destacar que para el manejo de las emociones que son consecuencia del estrés se deben aplicar diversas estrategias que contribuyan al mejoramiento del trabajo complejo que significa la atención médica (Macías, Madariaga, Valle, & Zambrano, 2013).

De lo planteado anteriormente, se deriva la importancia y beneficios que puede brindar este tipo de investigaciones, tanto en función del personal como en provecho de los propios pacientes. Y en ese sentido hay que considerar que el estrés es un catalizador principal del agotamiento, de los resultados inseguros de los pacientes, de los errores en la administración de medicamentos, de la falta de recursos en el trabajo, de la disminución de la seguridad del paciente y de la mala salud sobre todo

del enfermero o enfermera principalmente.

Por lo que es importante destacar que la identificación de los niveles de estrés permite identificar cuáles son los estímulos externos, a su vez faculta el señalamiento de los signos y síntomas de estrés más frecuentes en el personal médico de emergencia del Hospital Dr. León Becerra Camacho de Milagro en el año 2022 y permite indicar cuales son las estrategias de afrontamiento pertinentes para atenuar dichos signos y síntomas.

### **1.11. Alcance y limitaciones**

El presente trabajo pretende señalar cuales son los niveles de estrés que experimentan en mayor medida los colaboradores médicos de emergencia en hospitales públicos, siendo importante destacar cuales son las implicaciones del estrés que se origina por factores externos con las funciones que estos desempeñan.

Dicho motivo permite que este trabajo sea beneficioso para el personal médico que brinda servicios en los hospitales, mientras que dentro de las limitaciones se destaca el tiempo de contribución de los participantes para con los autores de este trabajo, debido al propio desarrollo de su trabajo teniendo que ajustar los tiempos según la disposición de los colaboradores médicos. También se destaca que a lo largo de esta investigación se presenta está la pandemia por Covid-19 que hoy en día se encuentra vigente en los hospitales del país, lo que impidió darle un mayor alcance muestral a la investigación, dada a la dificultosa apertura por parte de la institución para trabajar con la población referencial.

Esta investigación, el objetivo es poder identificar los niveles de estrés que se generan a partir de los estímulos externos que percibe el personal médico de emergencia del Hospital Dr. León Becerra Camacho de Milagro. Para dar



cumplimiento a este objetivo se empleará un cuestionario de datos sociodemográficos; un cuestionario de estresores y un inventario de estrategias de afrontamiento.

## Operacionalización de variables

VARIABLES	INDICADOR	ÍTEMS	ESCALA
<b>Variable Independiente</b> Estímulos externos	Desgaste emocional	1. Termino agotado emocionalmente al final de la jornada. 2. Estoy fatigado emocionalmente debido a mi trabajo. 3. Me agobia la idea de no cumplir con mi trabajo. 4. Me siento exhausto emocionalmente cuando llega mi día de descanso. 5. Me siento tenso solo de pensar en mi trabajo. 6. Me enojo con facilidad en el trabajo. 7. Estoy anímicamente agotado por mi trabajo. 8. Me siento sin ganas de ir a trabajar. 9. Las tareas que realizo me implican	Escala de Likert a. Nunca b. Raras veces c. A menudo d. Frecuentemente

<b>Variable dependiente</b> Estrés		demasiada responsabilidad. 10. Por más que me esfuerzo no logro los resultados que espero.	
	Insatisfacción por retribución	11. Pienso que es insuficiente la retribución que recibo por mi esfuerzo. 12. Pienso que ascender en esta institución no depende de mi esfuerzo. 13. Pienso que el esfuerzo que hago no mejora la retribución que obtengo. 14. Mis jefes se muestran indiferentes ante lo que requiero para desempeñar mi trabajo. 15. Pienso que de nada sirve lo que hago para mejorar mis	Escala de Likert: a. Nunca b. Raras veces c. A menudo d. Frecuentemente

	<p>Insatisfacción del ejercicio profesional</p>	<p>condiciones laborales.</p> <p>16. Me es difícil dar resultado en las condiciones en que trabajo.</p> <p>17. Me siento desmotivado para realizar mi trabajo.</p> <p>18. Pienso que es imposible realizar la cantidad de actividades que se me solicitan.</p> <p>19. Prefiero ser indiferente ante lo que me desagrada de mi trabajo.</p> <p>20. Pienso que el tiempo en que debo dar respuesta a mis actividades es insuficiente.</p>	<p>Escala de Likert:</p> <p>a. Nunca</p> <p>b. Raras veces</p> <p>c. A menudo</p> <p>d. Frecuentemente</p>
--	---	---	--

	Falta de motivación	<p>21. Me siento indiferente por mejorar mi desempeño.</p> <p>22. Estoy harto de mi trabajo.</p> <p>23. Tengo ganas de cambiar de trabajo.</p> <p>24. Hago el mínimo esfuerzo en lo que realizo.</p> <p>25. Siento frustración respecto de mis expectativas de crecimiento laboral.</p> <p>26. Considero inútil mi esfuerzo por proporcionar atención de calidad en esta institución.</p> <p>27. Pienso en el trabajo como un sacrificio necesario.</p>	<p>Escala de Likert:</p> <p>a. Nunca</p> <p>b. Raras veces</p> <p>c. A menudo</p> <p>d. Frecuentemente</p>
--	---------------------	---	--

## **CAPÍTULO II: Marco teórico referencial**

### **2.1 Antecedentes**

#### **2.1.1 Antecedentes históricos**

Es importante destacar que a través de los años la temática del estrés ha llamado la atención de diversos teóricos vinculados al campo de la psicología y de la salud. Siendo interesante resaltar que diferentes autores resaltan la aparición de textos que ya en el siglo catorce topaban el término estrés. Mientras que según las conceptualizaciones de Hans Selye, señala al estrés como un factor no benévolo que prepara al ser humano para afrontar una determinada situación que transgrede su salud.

En la actualidad el término estrés es uno de los términos que más se utilizan, el cual se lo asocia al agotamiento del ser humano. Por lo que es importante destacar que varios de los investigadores que han abordado el tema del estrés en el siglo veintiuno han buscado los factores homeostáticos para el mantenimiento del equilibrio de una determinada situación.

Según Carvajal, Pinargote, Villamar y Macias (2020) el estrés es una enfermedad que es común en la mayoría de los empleados actualmente, al estar en constante presión por diversas situaciones tanto dentro como fuera de la hora de trabajo, lo cual llega a afectar de manera directa el rendimiento del individuo. En algunos centros hospitalarios suelen someter a los trabajadores a diversas circunstancias, las cuales propician dificultades en su jornada laboral, sufriendo estrés al realizar las tareas.

Aguilar (2021) define el estrés que se produce en el lugar de trabajo como una

enfermedad de alto peligro que obstaculiza la economía industrial, y las vías de desarrollo de una organización, además que es sumamente importante reconocer cómo perjudica la salud física y mental del empleo, lo cual no permitirá que la persona produzca de la misma manera, por ende, el empleador debe prevenir estos casos y evitar así secuelas en sus empleados.

En relación con esto, el Comité Mixto OIT-OMS (2019) destaca la relación que tienen los estímulos externos con los factores de riesgo psicosocial en el trabajo, las cuales abarcan las interacciones entre el medio ambiente laboral, las características de las condiciones de trabajo, las relaciones entre los trabajadores, la organización, las características del trabajador, su cultura, sus necesidades y su situación personal fuera del trabajo.

### **2.1.2 Antecedentes referenciales**

Patlán (2019) como parte de estudio busco analizar el nivel de importancia del estrés a través de diversas evaluaciones a resultados de investigaciones documentales, estos datos permitieron señalar que para la evaluación del estrés laboral, es importante que el profesional que evalúa deba contar con sustentos teóricos y metodológicos en relación con el estrés y los diversos enfoques para como resultado esto poder definir las diversas estrategias para el accionar correspondiente.

Por su parte, Suárez (2020) como parte de su investigación realizada a los empleados del Centro de Salud Adán Barillas Huete del municipio de Juigalpa, departamento de Chontales, Nicaragua; la cual tuvo como principal propósito determinar el estrés de dichos colaboradores y la relación que mantiene con las condiciones del trabajo. Como parte de los instrumentos para la obtención de

información, este autor aplicó una entrevista y una encuesta la cual obtuvo como resultados que más de la mitad (55%) del personal de este centro han experimentado estrés. Siendo pertinente anotar también que dicho personal ha presenciado síntomas estresores vinculados a dolencias fisiológicas, las cuales se vinculan a las condiciones del trabajo.

Por otro lado, la investigación realizada por Londoño (2019) acerca de las características del estrés laboral en el personal de la Corporación Universitaria Lasallista, para la cual se utilizó un tipo de investigación cuantitativa de alcance descriptivo transversal y de características no experimental, a través de la cual aplicó el como instrumento de recolección de datos el JSS Inventario de Estrés Laboral. De acuerdo a los resultados obtenidos, este autor logró determinar en relación con los factores de estrés laboral, la escala de intensidad es el factor que mayor incidencia presenta en la formación de estrés en el personal de la institución.

Mientras que Ramírez (2018) en su investigación buscó comprender el comportamiento de los colaboradores de las operadoras telefónicas en México que presentan estrés, en la cual se identificó que factores tanto internos como externos con los que provocan estrés laboral en los empleados. Destacando que dichos factores se encadena al agotamiento o el exceso de trabajo que se dispone al empleado para sus jornadas de trabajo.

Álvarez y Espinoza (2018) autores Guayaquileños, pretendieron analizar el nivel de estrés que presentan los trabajadores de las zonas de mercadeo de la ciudad de Guayaquil. Para la obtención de información que sustente el estudio estos autores emplearon el cuestionario de estrés laboral propuesto por la Organización



Internacional del Trabajo y la Organización Mundial de la Salud, cuyo resultado demostraron que este tipo de trabajadores se encuentran expuestos a condiciones laborales que les generan un alto nivel de estrés, debido a las condiciones propia de su trabajo.

## **2.2 Fundamentación Teórica**

### **2.2.1 Estrés**

Cada profesional presenta niveles de estrés unos más altos que otros, de acuerdo con las demandas o responsabilidades. Los colaboradores de instituciones médicas por su labor tienen un mayor nivel de estrés. Según la Agencia Europea para la Seguridad y la Salud Ocupacional, el estrés en el área laboral se manifiesta a través de reacciones físicas, emocionales, cognitivas y de conducta por causa de diferentes estímulos adversos, contenido dañino, un entorno de trabajo pesado, desorden organizacional. Este estado se observa por un aumento de niveles en la excitación y angustia al no poder resolver situaciones a diario (Sánchez, 2010).

De la misma manera expresa Cortés (2021) que el estrés se origina por un conjunto de situaciones organizacionales, que causan un malestar en la salud física y mental de la persona, por ciertos agentes estresantes como los factores psicosociales y estímulos externos como las experiencias y percepciones de la persona, estos pueden ser de manera individual por el desarrollo personal, el económico o las relaciones interpersonales.

Según la Organización Panamericana de la Salud (2018) las causas de estrés se clasifican: causas personales y organizacionales. Las causas personales, son condiciones que no se relacionan con el trabajo si no con las situaciones familiares, amistad, estudios, económicos, salud, etc., existan problemas o conflictos que afectan

a los individuos en sus actividades diarias, el ser humano está expuesto a un sin número de situaciones, que se dan dentro de un contexto personal, las cuales pueden afectar seriamente al estado de ánimo de la persona obteniendo como resultado una carga de estrés afectada por eventos cotidianos (Organización Panamericana de la Salud, 2018).

Existen diferentes estresores personales los cuales son: temor, resistencia, resentimiento, que se caracterizan como autoritarismo, rigidez, tolerancia que es parte de la personalidad, que afectan al estado emocional de las personas siendo así uno de los detonantes de las consecuencias del estrés (Ayala, 2020)

Mientras que las causas organizacionales están relacionadas con su desempeño en la organización ya que las organizaciones estas constituidas por grupos de personas con diferentes pensamientos e ideologías, causando conflictos dentro del área laboral y así cada individuo manifiesta factores estrés (Guevara, Sánchez, & Parra, 2014). Existen diferentes estresores personales los cuales son: temor, resistencia, resentimiento, que se caracterizan como autoritarismo, rigidez, tolerancia que es parte de la personalidad, que afectan al estado emocional de las personas siendo así uno de los detonantes de las consecuencias del estrés (Ayala, 2020)

Asimismo, se ha reconocido diferentes tipos de estrés los cuales son: primero Eustres: Se trata de las emociones, sentimientos positivos, esto no afecta a la salud de las personas por una parte mejora su salud, ayudando al empleado que esté motivado y se pueda desempeñar adecuadamente en su trabajo. Segundo Distrés que se caracteriza por lo malo, destructivo para la persona que lo presenta como la agresión, furia, malestar. Exige mayor desgaste físico y mental (Salazar Bustamante, 2020)

Dentro de las diferentes sintomatologías que presentan las personas con estrés son: Presión sanguínea elevada; Nerviosismo y tensión; Preocupación crónica; Incapacidad para alejarse; Falta de cooperación; Insomnio; Sentimientos de incapacidad; Inestabilidad laboral; Problemas de digestión (Fernández, 2021)

La manera en que se responde al estrés puede tener consecuencias devastadoras, por ejemplo, responder con ira o furia puede provocar que los miembros de la familia salgan lastimados, la pérdida del trabajo y hasta problemas con la ley; el consumo de alcohol y drogas pueden provocar adicciones, relaciones rotas e incluso la muerte. (Acosta, Parra, Burbano, Aguilera, & Pozos, 2019).

Establecer decisiones también puede ser una fuente de estrés, el cual tiene como efecto factores negativos, otras respuestas físicas al estrés que presentan algunas personas puede ser la sudoración bajo el estrés extremo, en ocasiones muchas personas ante las entrevistas de trabajo que les resultan muy estresantes provocan en ellos sudoración extrema (Organización Panamericana de la Salud, 2020)

Siendo importante declarar que el estrés laboral conlleva consecuencias que se vinculan a diversas alteraciones como los trastornos de la respiración, problemas cardiovasculares, dolencias resultantes de las alteraciones del sistema endocrino, así como problemas musculares, (Cevallos , Mena , & Reyes , 2021).

En este mismo sentido, según las aportaciones realizadas por Ubilla (2019) destacan que el estrés laboral provoca alteraciones a nivel cognitivo que inciden en la concentración del ser humano, así como estados de confusión, crisis nerviosas hasta llegar al consumo de sustancias tóxicas. Destacando de esta manera que si estas situaciones no son manejadas de manera correcta, las mismas presentan desencadenantes psicológicos como trastornos que se vinculan a las alteraciones del

sueño, la ansiedad, problemas sexuales, abuso de sustancias psicotrópicas, alteraciones alimentarias, entre otros.

### **2.2.2 Tipos de estrés.**

Según las aportaciones de Herrera, et al (2017) los tipos de estrés son los siguientes:

#### **Estrés agudo**

Considerado el más frecuente, se presenta debido a las presiones de la vida diaria o del entorno. El estrés agudo como ya se ha mencionado es beneficioso pues nos ayuda a prepararnos y combatir en caso de encontrarnos en una situación amenazante. Sin embargo el estrés agudo intenso puede desencadenar diversos síntomas que incluyen; irritabilidad, dolores de cabeza, dolores musculares, trastornos estomacales, hipertensión, taquicardias, mareo, vértigo, ansiedad y depresión (Herrera, y otros, 2017).

#### **Estrés agudo-episódico**

éste tipo de estrés se diferencia del estrés agudo porque el episódico además de ser intenso es repetitivo sin llegar a establecerse como crónico. Las personas que lo padecen no sólo presentan irritabilidad, tensión, migraña, hipertensión arterial, dolor en el pecho, punzadas y enfermedad cardíaca, sino también preocupación incesante. Son personas melancólicas o pesimistas, ansiosas y/o depresivas además de ser sumamente hostiles. Agudo: Considerado el más frecuente, se origina por las presiones del quehacer diario o medio ambiente, sin embargo, tiene cierto beneficio porque ayuda a la persona a prepararse y luchar en caso situaciones amenazantes (Herrera, y otros, 2017).

### **Estrés crónico**

Éste tipo de estrés engloba los síntomas de los anteriores pero de manera prolongada, por lo cual tiende a ser agotador. Además de generar cambios importantes en el organismo lo que hace vulnerable a quien lo padece y proclive a desarrollar diversas enfermedades que conllevan a la muerte (Herrera, y otros, 2017).

#### **2.2.3 Estrés y afectaciones en el sujeto.**

Es importante resaltar que en cuanto a las situaciones que representan estrés para el individuo, estas promueven la aparición de diversos síntomas que inciden de forma negativa en el sujeto, destacando que a nivel cognitivo el individuo que experimenta estrés se muestra inseguro, presenta signos de preocupación, indecisión y miedo, mientras que en cuanto a su estado laboral, el estrés provoca que tenga dudas acerca de su desempeño, al igual que presenta preocupación por perder el control ante una determinada situación. Por otro lado, en cuanto al nivel fisiológico el sujeto estresado presenta sudoración frecuente, cefaleas, tensión a nivel muscular, complicaciones cardíacas, alteraciones respiratorias, temblores corporales, entre otras (Alarcón, 2018).

De acuerdo con esto, es pertinente señalar que cuando las situaciones estresoras permanecen por largos periodos de tiempo, se ha identificado que el cuerpo tienden a presentar cambios radicales en cuanto su apariencia y sus características físicas y motoras. Debido a esto, es oportuno destacar que una buena alimentación puede provocar un nuevo equilibrio en el cuerpo humano (Vidal, 2019)

#### **2.2.4 Estrés en personal médico**

En el estudio de los estresores en los profesionales de la salud, es de gran

importancia debido a que por las funciones que realizan y las largas jornadas de trabajo que les representa la ejecución de sus funciones, este grupo etario se destaca como uno de los grupos con mayor vulnerabilidad a la presencia de estrés por el desarrollo de sus tareas.

Para Brito, Juárez, Nava, Castillo y Brito (2019) han destacado que

Los factores psicosociales laborales son condiciones de trabajo que pueden ser positivas (factores protectores), es decir: facilitan el trabajo, el desarrollo de las competencias profesionales, además generan altos niveles de satisfacción laboral y motivación en los empleados (...) Los factores psicosociales pueden también ser negativos (factores de riesgo) y representan una fuente de niveles de estrés elevados; el impacto de estos factores no se traduce de manera directa e inmediata en efectos adversos para la salud, sino que estos niveles altos de estrés juegan un rol esencial en los mecanismos de afectación. Aunque, se ha señalado que los factores de riesgo psicosociales poseen un mecanismo de afectación directa a la salud (Brito, Juárez, Nava, Castillo, & Brito, 2019, pág. 140)

Destacando con esto que en el personal médico de los hospitales públicos se han identificado uno de los principales grupos de riesgo para desarrollar el síndrome de burnout.

Por otro lado, a partir de un mirada psicosocial varios autores relacionan al síndrome de BurnOut con el agotamiento que presenta un persona que no ha gestionado de manera adecuada las situaciones estresoras que se presentan en el desarrollo de sus funciones en el lugar de trabajo. Destacando así que los individuos que experimentan este tipo de síndrome experimentan las siguientes consecuencias:

- frustración,

- irritabilidad,
- enfado,
- sentimientos negativos,
- actitudes sospechosas,
- rigidez,
- flexibilidad
- terquedad (Rendón, y otros, 2020, pág. 481).

Asimismo, las personas con este síndrome desarrollan síntomas psicológicos y problemas de salud. De acuerdo con Rendón et al. (2020) los síntomas cardinales del síndrome de burnout son:

- Falta de desarrollo personal
- Tendencia a la autoestima negativa
- Alto nivel de agotamiento emocional, y verbal
- incapacidad para dar más de uno mismo para resolver problemas del cuidador,
- Trato inhumano o comportamiento de usurpación incompatible con el tratamiento de la rutina del cinismo debido a un caparazón emocional (Rendón, y otros, 2020).

De acuerdo con esto es importante señalar que varios estudios han demostrado la relación entre el apoyo recibido por el personal médico y la calidad de la atención, el propósito de salir de la empresa, el desempeño profesional y la satisfacción laboral. (Orgambídez & Borrego, 2017)

Por lo que es pertinente hacer referencia a lo expuesto por Orgambídez (2017) quien señala que entre los profesionales de la salud, el personal del área de

emergencia está sujeto a una serie de estudios y de presiones laborales, y se mantienen cronológicamente, dando lugar a lo que se conoce como síndrome de Burnout.

En cuanto al el estrés crónico se destaca que este puede tener consecuencias importantes para la salud de los profesionales, pero también tiene significativos costes económicos para las empresas. Por lo que el estrés del personal sanitario representa alrededor del 50% por enfermedad (Carrillo, Ríos, Escudero, & Martínez, 2018)

Siendo importante destacar que dentro de las entidades de salud como los hospitales, la salud integral de los colaboradores es de gran importancia, destacando la gran incidencia que tiene la salud mental en el desarrollo personal y profesional de los trabajadores de estas unidades de salud. Por lo que es importante resaltar que factores como la atención a pacientes, las jornadas de trabajo, la cantidad de trabajo, el deceso de pacientes, son factores que se vinculan a la aparición de estrés en los profesionales de salud.

Según Castaño, García , Leguizamon , Novoa , & Del Socorro (2006) han destacado que estos factores inciden de forma directa en el profesional médico y simultáneamente en el grupo de trabajo, destacando de esta manera que al recibir estos factores el individuo recibe una gran cantidad de malestar, lo que puede interpretarse como una sobrecarga negativa de estrés.

En este sentido, los factores que pueden favorecer la aparición de estrés en los médicos durante su desempeño ocupacional son el contacto con situaciones impactantes emocionalmente, elevada autoexigencia, falta de recursos individuales para enfrentar las situaciones, poco tiempo para tener actividades lúdicas o recreativas, relaciones familiares empobrecidas, incremento constante de los trámites burocráticos y la demanda asistencial entre otros, convirtiéndose en profesionistas



expuestos a un alto nivel de estrés laboral (Molina, Gutiérrez, Hernández, & Contreras, 2008).

### **2.2.5 Estímulos generadores de estrés en el personal médico.**

Míguez (2018) en relación con los factores que generan estrés en los profesionales médicos de las instituciones de salud resaltó que:

En su vida cotidiana, las personas experimentan una serie de factores generadores de estrés, los llamados “estresores” o “desencadenantes del estrés”. Aunque existe un gran número de factores que generan estrés, su recurrencia dependerá de diversos elementos, como el ambiente de cada persona o su ocupación. Los más recurrentes están relacionados con el ámbito académico, el ámbito laboral y el ámbito familiar (Míguez, 2018, pág. 10)

#### **2.2.5.1 Estresores del ambiente.**

Son aquellos elementos como la iluminación, el ruido o la temperatura, capaces de influir en el individuo lo suficiente como para afectarlo en la actividad que esté desarrollando, y provocar en él un proceso de adaptación ante estos estímulos externos (Míguez, 2018, pág. 10)

#### **2.2.5.2 Estresores derivados de las demandas del propio trabajo.**

Representan aquellos estímulos que se generan en el desempeño de una ocupación, como puede ser la sobrecarga de trabajo, el trabajo a turnos, estar expuesto a riesgos, o la dificultad de las tareas. También se incluyen la propia implicación de la persona en las tareas, así como la diversidad en estas. Además, dentro de este grupo, se pueden incluir elementos del ámbito académico, como la dificultad de la materia de estudio y los exámenes, o la sobrecarga de estudio y los deberes (Míguez, 2018, pág. 10)

### **2.2.5.3 Estresores por relaciones interpersonales.**

Son aquellos que surgen por la relación con los familiares, los compañeros, los jefes, los subordinados o los clientes. El estrés suele surgir cuando las relaciones interpersonales no son buenas, lo que crea un ambiente de discomfort. Esto mismo se puede aplicar al ámbito académico, considerando los jefes como los profesores y los alumnos como los subordinados. Es de gran relevancia que, cuando una persona se encuentra sometida a mucho estrés, también se puede producir un deterioro en sus relaciones interpersonales, por lo que se produce un bucle de retroalimentación (Míguez, 2018, pág. 10)

### **2.2.5.4 Estresores generados por la dirección y organización del trabajo.**

Según Míguez (2018) “Se incluyen los conflictos de autoridad, el liderazgo deficiente, la carencia de conocimientos o la remuneración no equitativa. La presencia de estos estresores suele originar un clima de competitividad, que a su vez termina generando más estrés” (pág. 10)

### **2.2.5.5 Estresores derivados de los sucesos vitales.**

Acontecimientos como sufrir un accidente, padecer una enfermedad, que un ser querido la padezca, o el fallecimiento de un ser querido, son las situaciones que mayor estrés generan en las personas, debido a la importancia que implican en su vida (Míguez, 2018, pág. 10)

En cuanto las aportaciones previamente señaladas, resulta importante mencionar que estas son estresores que intervienen directamente en la vida del ser humano debido a que estos se encuentran de manera frecuente en la vida diaria del individuo.

Siendo pertinente indicar que la interacción de estos estresores se dan dentro de dos grupos principales, los cuales según Míguez en 2020 los separa en estresantes primarios y estresantes secundarios (Míguez , 2020).

De acuerdo con esto cabe mencionar que este autor se refiere como estresante primarios son aquellos que provocan estrés por su presencia, mientras que los secundarios son aquellos que generan unidades estresoras a partir de las reacciones que presentan el sujeto.

#### **2.2.5.6 Consecuencias del estrés elevado en la atención y cuidado de pacientes.**

En cuanto a la vulnerabilidad que algunos profesionales de la salud presentan en relación con otros podría ser vinculada a la inteligencia emocional de cada uno de estos. Por lo que se puede resaltar que el estrés comprende no solo las reacciones físicas que los individuos puedan presentar, sino que de la misma manera estas se vinculan de manera directa con las reacciones emocionales de los sujetos.

Resaltando con esto que la tensión que se desarrolla en los procesos estresores se encuentran indudablemente mediada por los rasgos individuales de los profesionales de la salud, los mismos que dependerán del nivel de regulación emocional individual y propondrán una mejor en la respuestas ante las situaciones estresoras (Míguez , 2020)

#### **2.2.5.7 Consecuencia en el sistema inmunitario.**

En cuanto a las consecuencia del estrés en el sistema inmunitario, debe destacarse en primer lugar que este constituye en sistema principal del cuerpo humano, debido a que este se encarga de darle protección al cuerpo de los diversos agentes patógenos. Siendo importante aclarar que el estrés al ser un respuesta del sujeto ante una situación determinada afecta directamente a este sistema, lo que

incide que el mismo presente disfuncionalidades y el cuerpo tienda a enfermar cuando el sujeto se encuentra expuesto a largas situaciones de estrés.

#### **2.2.5.8 Consecuencia en el sueño.**

El sueño es una función biológica de central importancia para la mayoría de los seres vivos. Los estudios sobre la fisiología del sueño han demostrado que durante este se produce una diversidad de procesos biológicos de gran relevancia, como la conservación de la energía, la regulación metabólica, la consolidación de la memoria, la eliminación de sustancias de desecho, activación del sistema inmunológico, etc. (Carrillo, Barajas, Sánchez, & Rangel, 2018, pág. 7).

Por lo que es oportuno resaltar que cuando el sujeto se encuentra expuesta a situaciones generadores de estrés, sean estas por estímulos internos o externos, la afectación del sueño provoca que el individuo reciba grandes sobrecargas negativas en sus actividades diarias. En donde la falta de energía, pérdida memoria, enfermedades recurrentes, hasta las alusiones son consecuencias de la pérdida de sueño por estrés.

#### **2.2.5.9 Consecuencias conductuales.**

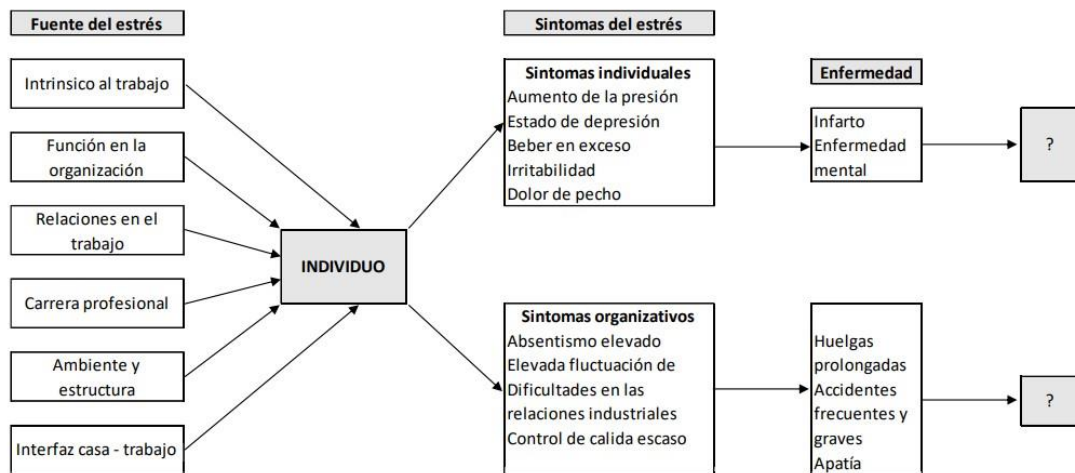
En cuanto a los ambientes médicos, uno de los factores de mayor relevancia es la comunicación, la cual indudablemente se utiliza para la expresión e interrelación con los pares. con esto que a partir de la aparición de estrés en el profesional, los estados estresores y su gran demanda provoca que los niveles comunicativos no logren ser llevados a cabo y establezcan consecuencias conductuales en la relaciones que se edifican en el trabajo (Isla & Ariño, 2019)

### 2.2.5.10 Modelo de Cooper de la dinámica del estrés en el trabajo

El modelo de Cooper se centra en la naturaleza y la tipología de las presiones de trabajo y sus resultados, tanto individuales como organizativos. En la Guía del estrés relacionado con el trabajo publicada por la Agencia Europea para la Seguridad y Salud en el Trabajo viene propuesto el modelo de la dinámica del estrés laboral, el cual se puede observar a continuación:

**Gráfico 1**

*Modelo de la dinámica del estrés laboral*



A partir de este gráfico se puede señalar que la persona es consciente del estrés, pero el grado de conciencia del problema varía según evoluciona. Lo que influye en el proceso del estrés son:

- Las relaciones entre el entorno de trabajo real y lo que el trabajador percibe en su empleo y la experiencia de estrés.
- Las relaciones entre esa experiencia y los cambios en el comportamiento.
- La incidencia en la función fisiológica y en la salud.

El estrés puede manifestarse como consecuencia de la exposición a una

amplia variedad de exigencias del trabajo, y a su vez, influir en una igualmente amplia variedad de efectos sobre la salud, se trata de un vínculo entre los riesgos y la salud. De acuerdo con esto es pertinente señalar que los estímulos externos son agentes capaces de deteriorar la salud de las personas durante el desempeño de su trabajo.

### ***2.2.6 Estrategias para manejar el estrés en el personal médico***

En cuanto a las estrategias de afrontamiento de los profesionales de la salud en estado de estrés en la práctica clínica habitual, importantes revisiones y estudios internacionales señalan que sus estrategias más utilizadas que de acuerdo con De Dios, Varela, Braschi, & Sánchez (2017) son:

- Resolución de problemas mediante la planificación de tramitaciones a las dificultades de estrés
- Apoyo social entre compañeros y amigos, regulación emocional mediante el autocontrol de las emociones
- Reconstrucción cognitiva mediante la regeneración positiva de las emociones, y evaluación en situaciones estresantes.

Para Piergiovanni & Depaula (2018) “Las respuestas de afrontamiento de control secundario incluyen, estrategias que enfatizan la adaptación al estrés, como la aceptación, la reconstrucción cognitiva, el pensamiento positivo o la distracción” (p. 415). Sin embargo, la condición más estresante entre los profesionales de la salud puede ser el paro cardiopulmonar, en este caso, comienza el primer procesamiento automático, desencadenando y una reacción emocional, la cual constituye una advertencia sobre un estado de estrés.

## **CAPÍTULO III: Diseño metodológico**

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

De acuerdo a Hernández Sampieri (2020), el tipo de investigación cuantitativa hace referencia a los fenómenos estudiados, los cuales están regidos por un patrón predecible y estructurado, que tiene como objetivo final generalizar los resultados, confirmando y prediciendo similitudes entre sí. De esta manera, el presente estudio se llevó a cabo, bajo la modalidad cuantitativa, puesto que se usó como técnica la encuesta, y el instrumento correspondió a cuestionarios, que tras ser aplicados permitió recoger una serie de datos, estos tienen que ser llevados a un software estadístico que permita el procesamiento y genere resultados que transformen ese dato en una información para un análisis e inferencia, bajo esta perspectiva la investigación se realizó desde este enfoque.

Además de ello, el presente estudio es no experimental ya que los datos no son sometidos a experimentación, puesto que son obtenidos de manera directa de la población, y la muestra ni se altera ni se manipula (Álvarez-Risco, 2020), de corte transversal, porque los datos fueron tomados una sola vez, este corte también llamada investigación de prevalencia o encuesta transversal; debido a que su principal objetivo es determinar la frecuencia de una determinada condición o enfermedad en la población.

### **3.2 La población y la muestra**

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

La población es un conjunto de sujetos o elementos que presentan características comunes. Sobre esta población se realiza el estudio estadístico con el fin de sacar conclusiones. Esta puede ser finito o infinito (Requena, 2014).

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

De acuerdo a información facilitada por las autoridades del Hospital General Dr. León Becerra Camacho de Milagro, existe un total de 15 profesionales de la salud laborando dentro del área de emergencia de la entidad. Por lo que se destaca que para la presente investigación se ha utilizado un tipo de muestreo no probabilístico debido a su utilidad para estudios de este tipo, detallando el uso de un muestreo por sujetos voluntarios.

### **3.2.3 Tipo de muestra**

De acuerdo a Sampieri (2001) la muestra refiere a: “Un subgrupo de la población. Es un subconjunto de elementos que pertenecen a ese conjunto definido en sus características al que se le llama población” (p.24).

Es decir, que se debe tomar en consideración el total de la población para el cálculo de participantes, a quienes se les aplicará el respectivo estudio. El tipo de la muestra es el muestreo por conveniencia en donde destacamos escoger a la totalidad de la población debido a su tamaño y disponibilidad.

### **3.2.4 Tamaño de la muestra**

En relación con el tamaño muestral empleado para el presente trabajo de titulación, es necesario destacar que por motivos de la delimitación al área de emergencia del Hospital General Dr. León Becerra Camacho de Milagro, se ha determinado el uso de un muestreo no probabilístico por sujetos voluntarios. Por medio del cual se ha decidido considerar a la población total del área de emergencia, la cual corresponde a un total de 15 profesionales de la salud entre los que se destaca a las enfermeras, enfermeros y médicos.



### **3.2.5 Proceso de selección de la muestra**

Para el proceso de selección muestral se definió utilizar un muestreo por sujetos voluntarios el cual es un tipo de muestreo no probabilístico, formado por participantes seleccionados por los autores del presente trabajo de investigación. El proceso para la elección de los participantes se basó en la consideración del total poblacional, debido que al presentar una muestra departamental o por área de participantes pequeña surgió la necesidad de aplicar los instrumentos a la totalidad de la población para lograr ejercer el análisis del estrés por estímulos externos de manera precisa.

### **3.3 Los métodos y las técnicas**

En la presente investigación se estableció como técnica de recolección de datos la encuesta y como instrumento el cuestionario. De acuerdo con Loureiro (2015), la encuesta es un método ampliamente utilizado para obtener información de forma eficaz y eficiente conforme el tema de investigación.

La encuesta permite la obtención de datos numéricos provenientes de las características sociales, demográficas, actitudes y demás elementos que se derivan de un conjunto de análisis. Dada la presencia a la variable de esta investigación se destaca el uso de un instrumento para evaluar el estrés del personal de médico del área de emergencia del Hospital General Dr. León Becerra Camacho de Milagro.

Por otro lado, es importante señalar que el cuestionario que se planteó aplicar a la muestra del área de emergencia del Hospital General Dr. León Becerra Camacho de Milagro fue elaborado y valido por Hernández, Ortega, & Reidl (2012) y Lleva por nombre Instrumento de Estrés Laboral para Médicos Mexicanos, según el análisis de las dimensiones del estrés laboral, estos autores obtuvieron una varianza del 55.6%

y un alfa de Cronbach de 0.937, destacando de esta manera su nivel de confiabilidad para la aplicación instrumental del presente trabajo.

### **3.4 Procesamiento estadístico de la información.**

El instrumento está conformado por seis dimensiones denominada: desgaste emocional (11 ítems), insatisfacción por la retribución recibida (6 ítems), insatisfacción del ejercicio profesional en las condiciones que proporciona la organización (5 ítems), falta de motivación para el desempeño (6 ítems). La valoración de cada pregunta se encuentra bajo una escala de Likert de cuatro opciones de 0 a 3; 0 (Nunca), 1 (Raras veces), 2 (A menudo), 3 (Frecuentemente); la denominación cero hace referencia a una situación inofensiva y cuatro a una situación muy estresante (Hernández, 2012). Identificar las dimensiones que generan estrés en el personal médico de emergencia del Hospital Dr. León Becerra Camacho de Milagro en el año 2022.

Describir los factores contextuales del trabajo que inciden en mayor medida para la generación de estrés en el personal médico de emergencia del Hospital Dr. León Becerra Camacho de Milagro en el año 2022.

Señalar si el estrés que presenta el personal médico de emergencia del Hospital Dr. León Becerra Camacho de Milagro en el año 2022 corresponde al tipo patológico.

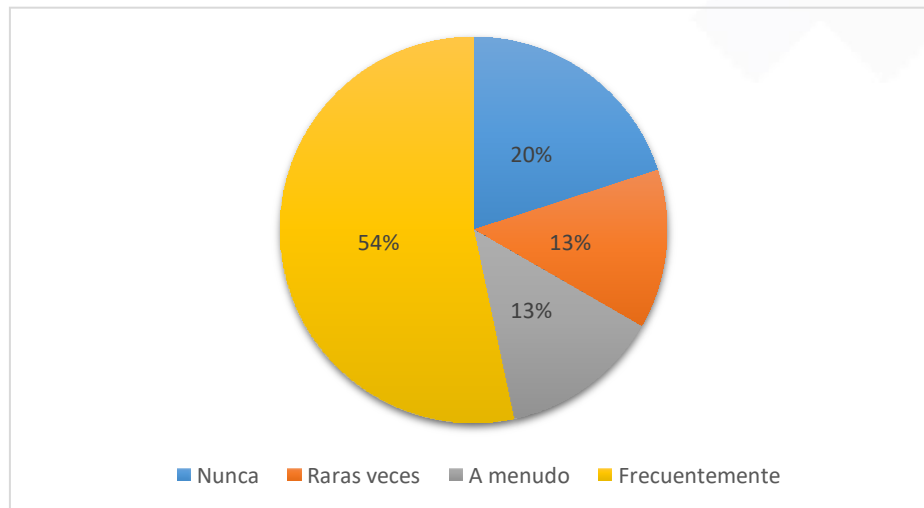
## CAPÍTULO IV: Análisis e interpretación de resultados

### 4.1 Análisis de la situación actual

#### Cuestionario de Estrés laboral

#### Dimensión 1. Desgaste emocional

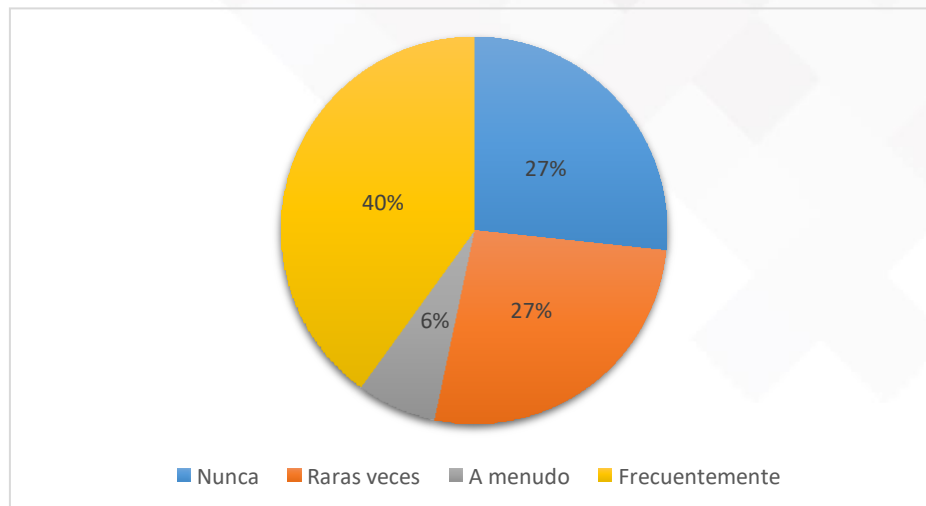
Gráfico 2: Final de jornada



Conforme los datos que se destaca que el 54% los cuales corresponde a un total de 8 de los 15 los profesionales de salud encuestados indicaron que al final de la jornada laboral terminan frecuentemente agotados emocionalmente; esto se relaciona con el problema identificado donde el laborar horas extras, doblar turnos y la sobrecarga laboral generan que al final de día el colaborador se encuentre extenuado, dada la labores excesivas que debieron cumplir con la finalidad de cubrir las demandas del servicio, factor que a lo largo del tiempo puede repercutir de forma negativa en la productividad del colaborador.

Por otro lado, es importante señalar que las respuestas A menudo y Raras veces obtuvieron un 13% cada una, detallando que por 2 colaboradores marcaron cada una de estas respuestas, dejando al Nunca con el 20% lo que significa que 3 colaboradores la escogieron como respuesta.

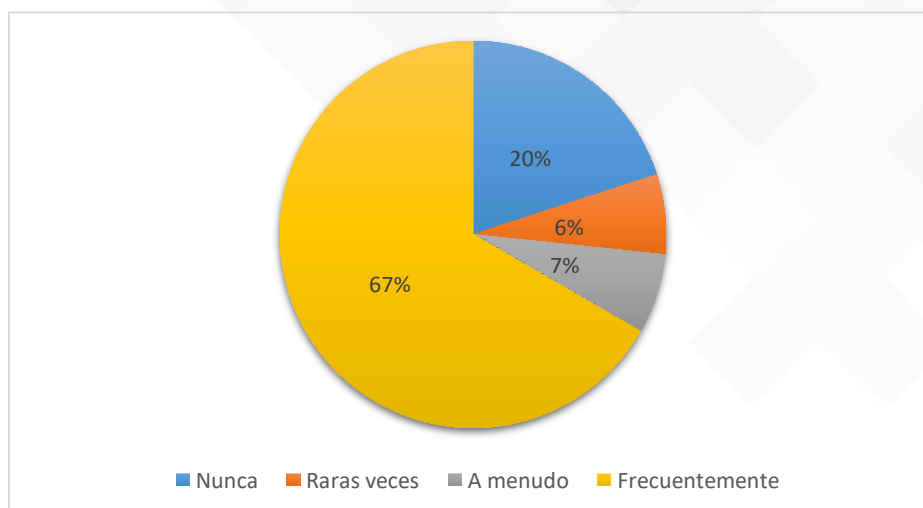
**Gráfico 3: Fatigado emocionalmente**



La presente premisa refleja que la mayor parte de los profesionales de salud encuestados los cuales suman un total 6 colaboradores equivalentes al 40% se encuentran emocionalmente fatigados debido al trabajo que desempeñan; es importante destacar que esta interrogante no solamente se relaciona con la pregunta anterior, sino que se vincula con los hechos que ya han sido previamente identificados, donde la mayor parte del tiempo, los colaboradores se encuentran sujetos a un entorno laboral que sustenta un alto nivel emocional dado el lazo que se establece entre el médico y paciente; situación que muchas veces genera ciertos problemas que afectan la salud y bienestar del galeno.

Es importante destacar que las respuestas Nunca y Raras veces fueron seleccionadas por 4 colaboradores cada uno obteniendo un equivalente del 27% por una, mientras que la respuesta A menudo fue señalada por 1 colaborador, lo que correspondió al 6%.

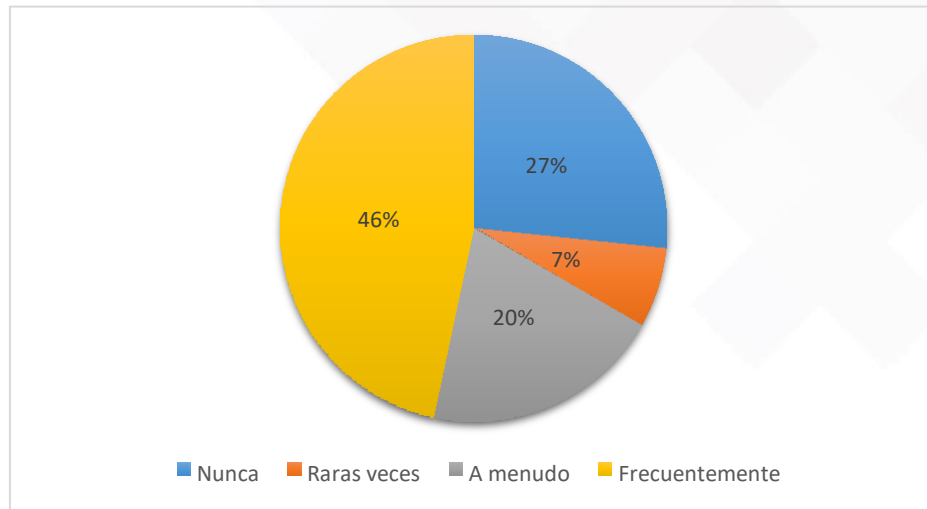
**Gráfico 4: Agobio laboral**



De acuerdo con la información obtenida, 10 de los 15 colaboradores quienes son el equivale al 67% de la muestra, indicaron sentir agobio al momento de mantener la idea de no cumplir con su trabajo, generando una sensación de ansiedad e inquietud que al final se transforma es un estresor laboral afectando el desempeño y productividad del profesional.

A pesar de este suceso, se evidenció que 3 de los 15 participantes, lo cuales equivalen al 20% nunca ha sentido preocupación al no cumplir de forma puntual con el desarrollo de sus funciones. Por último es importante destacar que 1 colaborador el cual equivale al 7% optó por la respuesta raras veces y otro colaborador el cual equivale al último 7% señaló la respuesta a menudo.

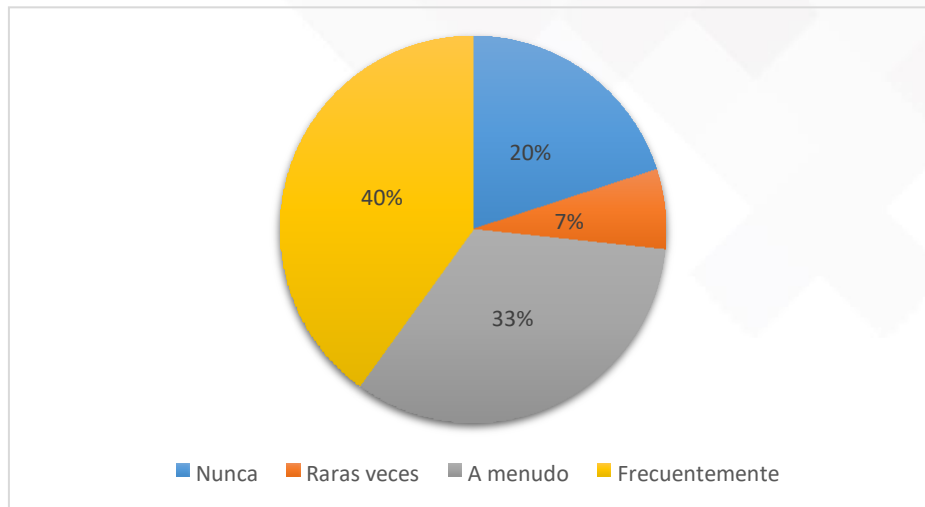
**Gráfico 5: Me siento exhausto**



Con respecto a los días de descanso, a pesar de que es una fecha que permite que los trabajadores descansen y disfruten del tiempo libre sin la manifestación de preocupaciones, 7 de los 15 colaboradores que equivalen al 46% de la muestra indicaron sentirse exhaustos emocionalmente cuando llega dicho día, debido a las extensas jornadas de trabajo que deben cumplir y el extenuante cuadro emocional al cual se encuentran sometidos constantemente.

Mientras que el 27% de los encuestados, los cuales corresponde a 4 de los 15 colaboradores indicaron que nunca que han sentido exhaustos, 3 de 15 profesionales equivalentes al 20% señalaron sentirse Exhaustos a menudo y solo 1 colaborador quien corresponde al total del 7% señaló sentirse exhausto raras veces.

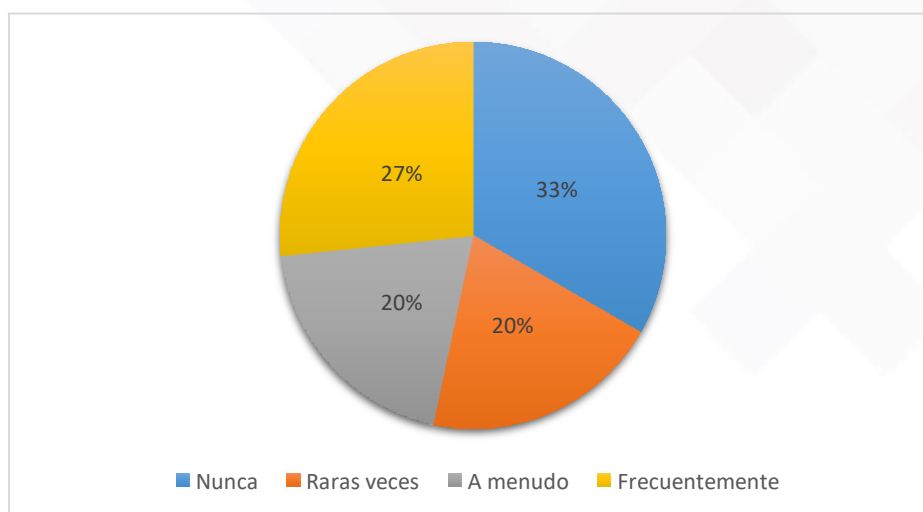
**Gráfico 6: Tensión laboral**



Uno de los hechos que mayor preocupación ha generado según la información obtenida, es el hecho de que el personal se sienta tenso al momento de pensar en el trabajo, esto es un claro indicador de que las personas se encuentran cansadas física y emocionalmente evidenciando la presencia de un alto grado de estrés laboral en 6 de los 15 colaboradores del área de emergencia quienes equivalen al 40% de los encuestados.

A pesar de que la mayor parte de los profesionales afirmaron dicha incógnita, se evidenció un escenario completamente distinto, donde 3 de los 15 encuestados equivalentes al 20% manifestaron nunca sentirse tensos al pensar en la jornada laboral que deben cumplir. Mientras que el total de 5 colaboradores correspondientes al 33% señalaron la respuesta a menudo y el 7% de encuestados que corresponde a 1 colaborador optó por señalar que raras veces se siente tenso.

**Gráfico 7: Facilidad de enojo**

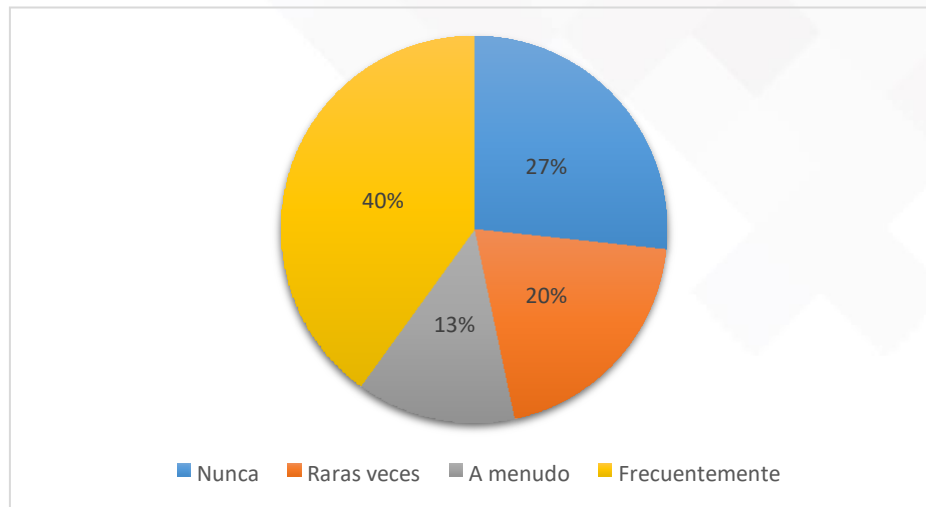


En relación con los resultados del ítem que indica si el colaborador se enoja con facilidad durante su jornada laboral, dicho ítem presentó respuestas similares en todas las acciones de respuestas, señalando así que 5 de los 15 equivalentes al 33% indicaron que nunca se enojan, mientras que por otro lado 4 de los 15 colaboradores equivalentes al 27% señalaron que se enojan de manera frecuente dentro de su puesto de trabajo.

Por otro lado, resulta pertinente señalar que 3 colaboradores, lo cuales representan el 20% de la muestra indicaron que raras veces se enojan, mientras que en la misma cantidad, 3 de 15 colaboradores correspondientes al 20% señalaron que se enojan a menudo.



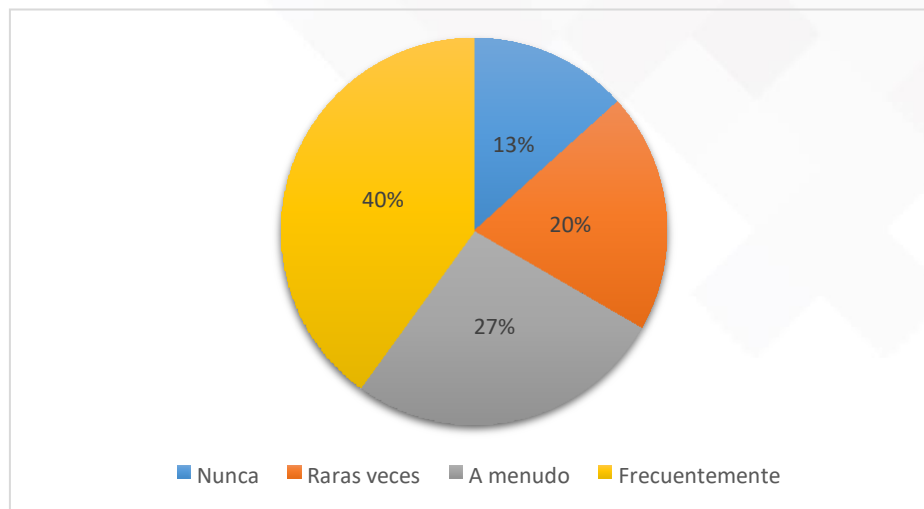
**Gráfico 8: Agotado anímicamente**



En relación con el estado de ánimo, 6 de los 15 colaboradores participantes del estudio quienes equivalen al 40% de los profesionales de salud parte de la muestra indicaron encontrarse anímicamente agotados por el trabajo, situación que, como ya se conoce se relaciona con el trabajo, entorno y relación de la profesión.

No obstante, reflejando una situación opuesta a lo identificado, 4 de los 15 profesionales equivalentes al 27% indicaron no sentirse agotados anímicamente. Mientras que 3 colaboradores, lo cuales significan el 20% de la muestra, señalaron que raras veces sentirse agotados anímicamente y el 13% faltante, 2 de 15 colaboradores, indicaron que a menudo se siente agotados anímicamente.

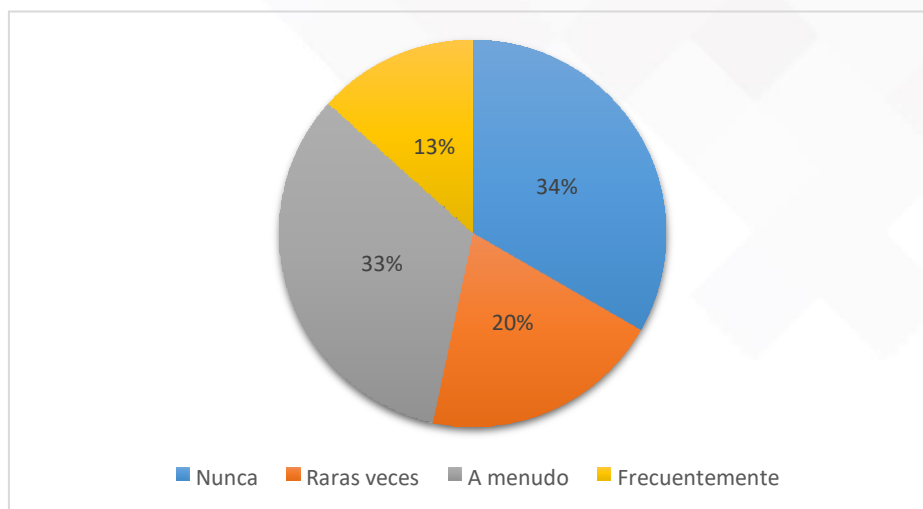
**Gráfico 9: Sin Ánimos de trabajar**



De acuerdo con el ítem que evalúa la falta de ánimos de trabajar, 6 de los 15 colaboradores equivalentes al 40% de la muestra participante han señalado que frecuentemente se encuentran sin ánimos para realizar sus funciones dentro de su horario laboral; lo que es directamente proporcional al porcentaje de colaboradores que señalaron estar agostados anímicamente en el ítem anterior.

Por otro lado, 27% de los colaboradores, 4 de 15 encuestados, destacaron a menudo se muestran sin ánimos para realizar sus funciones. el 20% o 3 de 15 colaboradores destacan que raras veces se sienten sin ánimos para cumplir con sus tareas y por último, el 13% el cual representa a 2 de los 15 profesionales que han señalado que nunca se han sentido sin ánimos para el desarrollo de sus funciones.

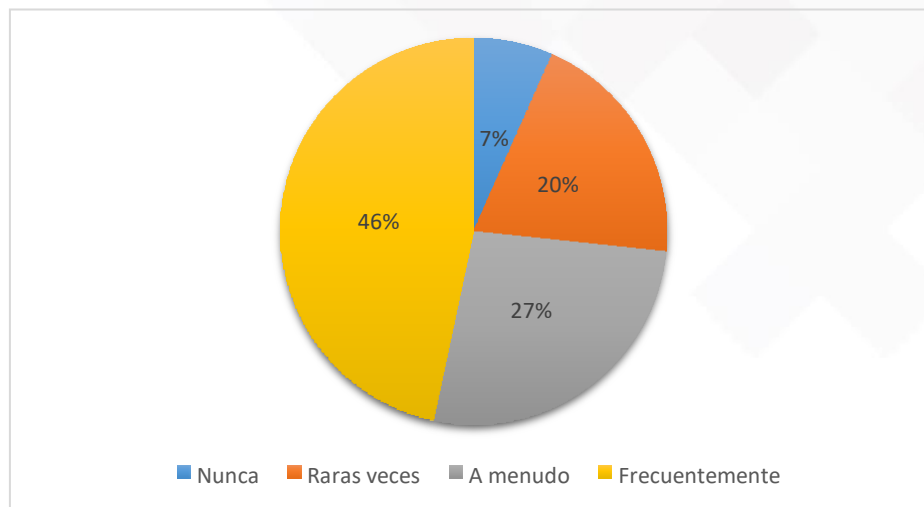
**Gráfico 10: Sin ganas de trabajar**



En cuanto al reactivo que indaga acerca de las ganas que tiene el profesional del área de emergencia de ir trabajar, 5 de los 15 colaboradores equivalentes al 33% señaló que a menudo se encuentra sin gana de ir a trabajar, mientras que otro grupo de 5 de los 15 encuestados equivalentes al mismo 33% señalaron que nunca se han encontrado sin ganas de ir a trabajar.

Por otro lado, se destaca que 3 colaboradores lo cuales equivalen al 20% de la muestra indicaron que raras veces no tienen ganas de trabajar y el 13% restante correspondiente a 2 colaboradores señalaron que frecuentemente se encuentran sin ganas de trabajar.

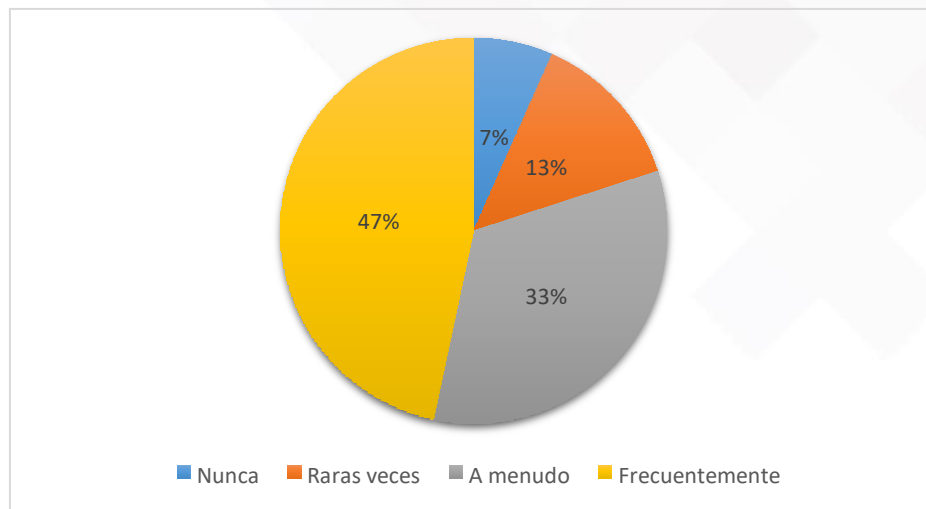
**Gráfico 11: Responsabilidad excesiva**



Mientras que de acuerdo a la responsabilidad excesiva de las tareas que cada colaborador desempeña como parte de sus funciones en el área de emergencias del hospital, 7 de los 15 encuestados equivalentes al 46% de los profesionales de salud, indicaron que frecuentemente las actividades que ejecutan implican demasiada responsabilidad, hecho que se vincula con la sobrecarga laboral, factor al cual muchas veces se encuentran sujetos.

Por otro lado, el 27% correspondiente a 4 colaboradores señaló que a menudo realizan actividad de mucha responsabilidad, mientras que 3 colaboradores, equivalentes al 20% de la muestra señalaron que raras veces las tareas que realizan demandan mucha responsabilidad y solo 1 colaborador el cual corresponde al 7% de los encuestados señaló que nunca ha sentido que sus tareas le representen mucha responsabilidad.

**Gráfico 12: Falta de resultados**

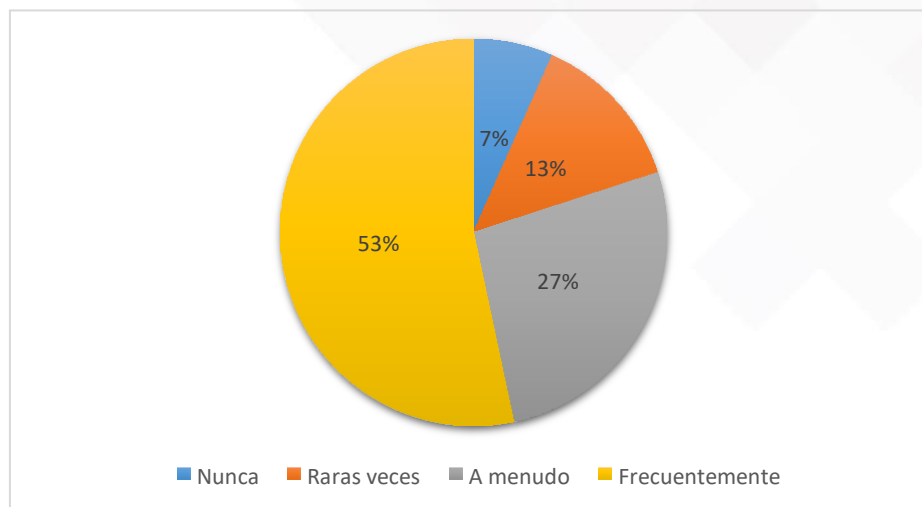


En cuanto a la falta de resultados esperados a pesar del esfuerzo que realizan los profesionales del área de emergencia, se destaca que 7 de los 15 encuestados equivalentes al 47% de la muestra destacaron que frecuentemente sienten que sus esfuerzos no son directamente proporcionales con los resultados que esperan, hecho que directamente afecta a la esfera motivacional de los personal médico de emergencias.

Siendo importante destacar que 5 colaboradores, quienes representan al 33% de la muestra han señalado que a menudo sienten que sus esfuerzos no son directamente proporcionales con los resultados que esperan; el 13% el cual representa a 2 colaboradores de lo 15 participante han indicado que raras veces sienten sus esfuerzos no van de la mano con los resultados esperados, mientras que 1 colaboradore, quien representa el 7% de la muestra señaló nunca sentirse de esta manera.

## Dimensión 2. Insatisfacción por retribución

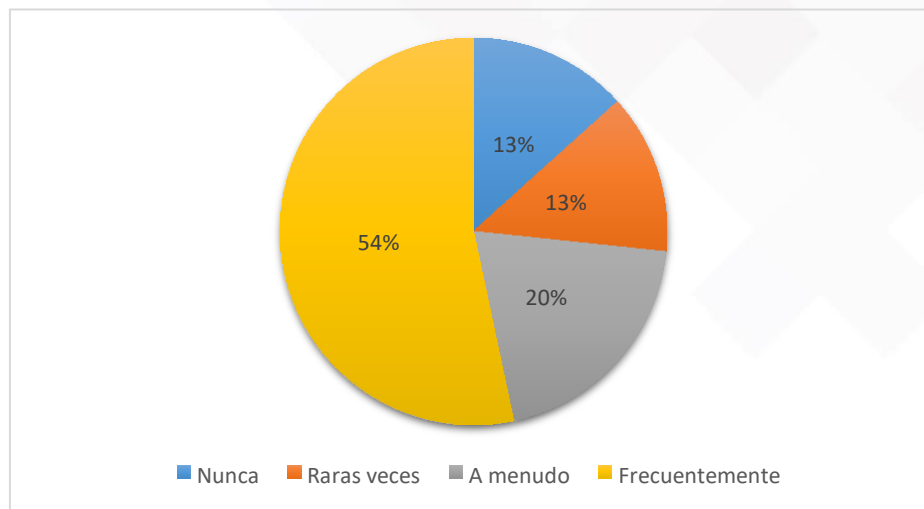
Gráfico 13: Retribución insuficiente



Por otro lado, en relación con la percepción de la suficiencia de la retribución económica recibida por el cumplimiento de sus funciones, 8 de los 15 colaboradores lo cuales corresponde al 53% de los profesionales de salud participantes de la muestra, consideran que su esfuerzo no se relaciona de forma gradual con la retribución procedente de la institución, hecho que desmotiva en gran proporción al trabajador, por lo que es importante establecer medidas estratégicas que mejoren esta percepción.

En cuanto al resto de participantes, se debe señalar que 4 o el 27% de ellos señalaron que a menudo siente que su esfuerzo no es equiparable con su salario, en este sentido se destaca que 2 colaboradores o el 13% indicaron que raras veces han sentido su salario no compensan su esfuerzo, mientras que solo 1 colaborador quien representa el 7% de la muestra destacó que nunca a percibido que el salario que recibe no es adecuado según los esfuerzos de su puesto.

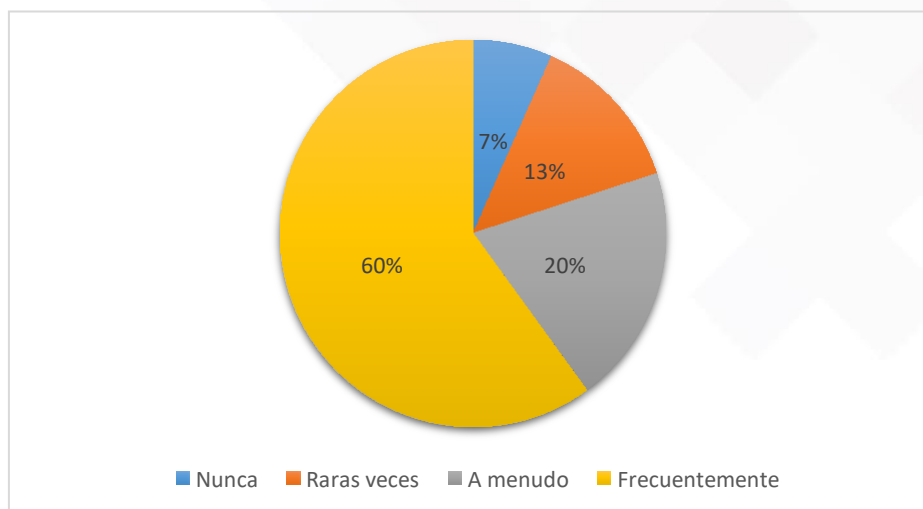
**Gráfico 14: Ascenso**



De acuerdo a la percepción de ascenso dentro del hospital se debe señalar que 8 de los 15 colaboradores equivalentes al 54% de la muestra a indica que frecuentemente piensan que ascender dentro de la entidad no se relaciona con el esfuerzo que ellos realicen en el desarrollo de sus labores, situación que desmotiva por completo al trabajador incidiendo en la reducción de su desempeño y productividad.

Mientras que 3 de 15 colaboradores, los cuales equivalen al 20% de participantes destacaron que a menudo perciben que ascender en la entidad no va acorde con sus esfuerzos, destacando que las opciones del nunca y rara veces fueron seleccionadas por 2 colaboradores cada uno, dando un 13% a cada respuestas en relación con el ítem consultado.

**Gráfico 15: Pago insuficiente.**

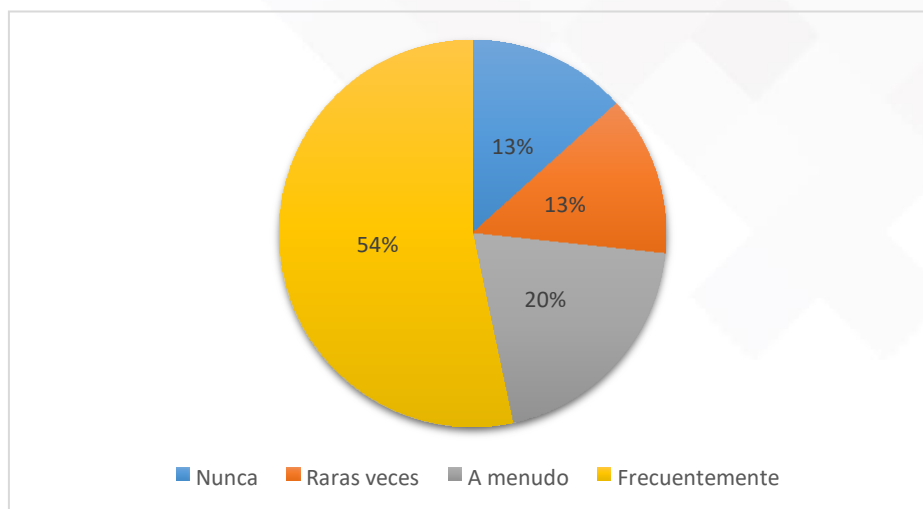


Al igual que la retribución, en este enfoque se evidencia que la mayor parte de los encuestados, específicamente 9 de los 15 colaboradores equivalentes al 60% expresaron que el pago procedente de la institución no es suficiente, a pesar del esfuerzo, desempeño y altos niveles de productividad que sostienen en su área, factor que debe ser corregido inmediatamente con el fin de mejorar la situación que actualmente se refleja en la entidad.

Por otro lado, en este mismo sentido, el 20% correspondiente a 3 de los 15 encuestados han señalado que a menudo siente que el pago que reciben no es adecuado. Dejando a 2 colaboradores o el 13% señalando que rara vez han pesado que su sueldo no corresponde a sus esfuerzos y solo 1 colaborador, el cual significa el 7% de la muestra que nunca ha pensado que su salario es insuficiente.



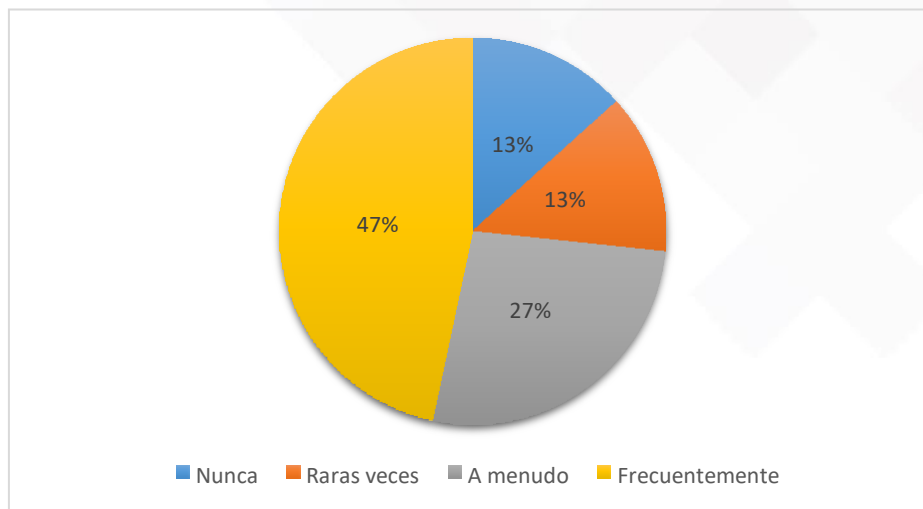
**Gráfico 16: Esfuerzo**



En relación con la información visualizada en Gráfico 16, se evidenció que 8 de los 15 colaboradores equivalentes al 54% de la muestra consideran que el esfuerzo que realizan en sus funciones laborales no genera una mejora en las retribuciones obtenidas, situación que con el paso de los años ha generado un cambio de postura por parte del trabajador, afectando el alcance de los objetivos organizacionales. En este mismo sentido se destaca que 3 de los 15 colaboradores, equivalentes al 20% han indicado que a menudo siente que sus esfuerzos laborales generan una mejora en sus salarios.

Mientras que 2 colaboradores de los 15 encuestados, quienes equivalen al 13% indicaron que raras veces ha tenido este tipo de percepción, mientras que el 13% faltante, el cual corresponde 2 de los 15 colaboradores han indicado que nunca han sentido que sus esfuerzos no mejoran su salario.

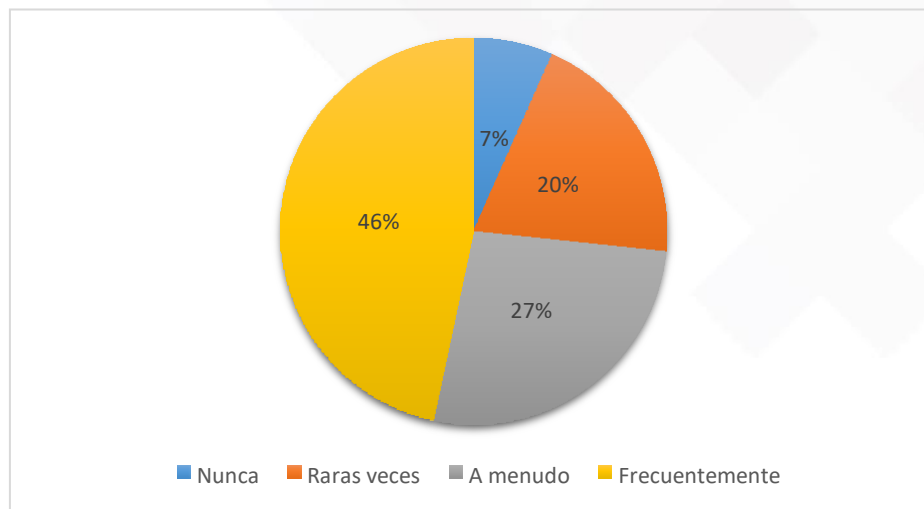
**Gráfico 17: Indiferencia de jefes**



Mientras que en relación con la percepción de los colaboradores vinculada a la indiferencia de sus jefes, 7 de 15 colaboradores equivalentes al 47% de los encuestados, indicaron sentir indiferencia por parte de sus jefes al momento de que requieren y solicitan ayuda para desempeñar su trabajo, disposición que ha afectado la satisfacción del paciente, quien es el principal beneficiario de los servicios prestados. De acuerdo con esto es pertinente señalar que el 27% el cual representa a 4 de los 15 colaboradores han señalado que a menudo siente indiferencia de parte de sus jefes al solicitar ayuda para cumplir su trabajo.

Por otro lado, el 13% de la muestra la cual representa a 2 colaboradores han indicado que raras veces han sentido indiferencia de sus jefes, mientras que los ultimo 2 encuestados, quienes representan un 13% señalaron que nunca han percibido que sus jefes no les brindan ayuda para el desempeño de su trabajo.

**Gráfico 18: Esfuerzo innecesario**

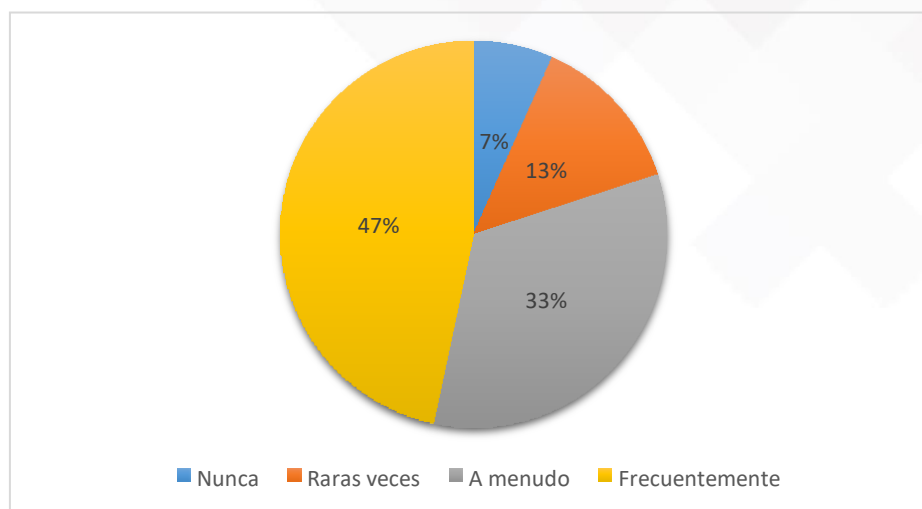


En cuanto a la percepción de los esfuerzos innecesarios, se debe señalar que 7 de los 15 colaboradores quienes equivalen al 46% de la muestra han señalado que frecuentemente piensan que no sirve de nada sus esfuerzos para mejorar sus condiciones laborales. Hecho que se vinculan directamente a la insatisfacción del puesto de trabajo y que a su vez implica que el colaborador se vea desmotivado para el desempeño de su funciones y la relación directa con los pacientes.

Siendo importante destacar que 4 de los 15 colaboradores, los cuales equivalen al 27% han indicado que a menudo piensan que no sirve de nada sus esfuerzos para mejorar sus condiciones laborales; mientras que el 20% o 3 de los 15 encuestados señalaron sentirse raras veces de esta manera, y el 7% el cual representa a 1 colaborador destacó que nunca ha sentido que sus esfuerzos no sirvan de nada para mejorar sus condiciones laborales.

### Dimensión 3. Insatisfacción del ejercicio profesional

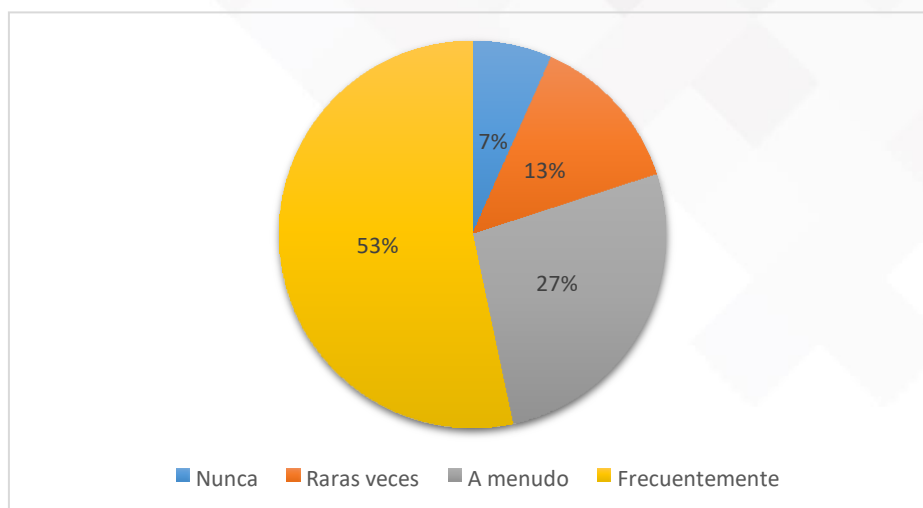
Gráfico 19: Condiciones de trabajo



Por otro lado, en lo que compete a la satisfacción e insatisfacción vinculada al ejercicio profesional, se destaca que al momento de realizar las encuestas 7 de los 15 colaboradores consultados, los cuales equivalen al 47% de la muestra participante han señalado que frecuentemente se le hace difícil dar buenos resultados bajo las condiciones de trabajo en las que laboran. Esto permite señalar que los profesionales del área de emergencia del hospital se encuentran insatisfechos con las condiciones laborales en las que trabajan. En este mismo sentido, se debe indicar que 33% de los colaboradores, los cuales representan a 5 de los 15 encuestados han señalado sentir que a menudo consideran que es difícil dar buenos resultados en las condiciones que laboral.

Mientras que 2 de los 15 profesionales del área de emergencia correspondientes al 13% han indicado que raras veces no dan buenos resultados por las condiciones de trabajo, y el 7% correspondiente a 1 colaboradores destacó que nunca a considerado que no dar buenos resultados se vincule a las condiciones en las que labora.

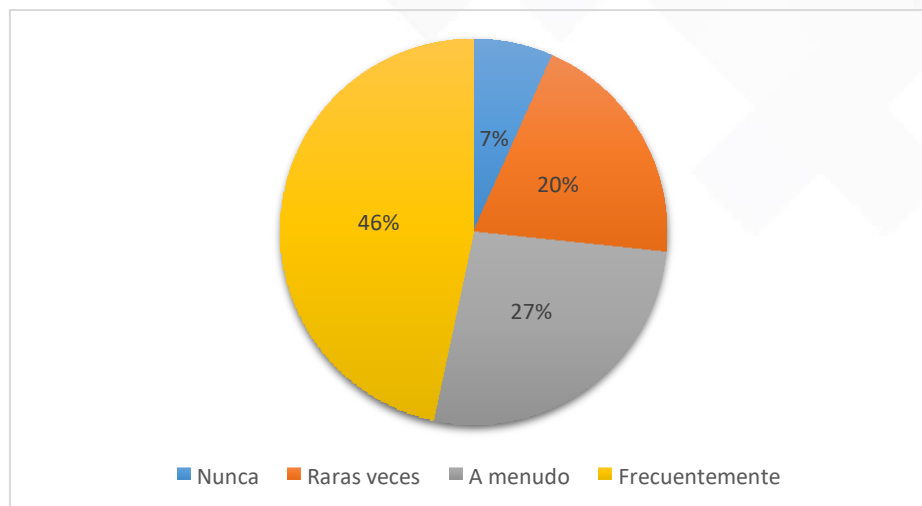
**Gráfico 20: Desmotivación por el trabajo**



En relación con la desmotivación en el trabajo se debe destacar que 8 de los 15 colaboradores que han sido encuestados, los que equivalen al 53% de los profesionales de la salud de la muestra, expresaron sentir desmotivación al momento de realizar su trabajo, hecho que se relaciona con las deficientes condiciones laborales, indiferencia de los jefes, insuficientes retribuciones y pagos considerando el esfuerzo que diariamente emplean para otorgar un servicio de calidad; considerando este factor, es fundamental establecer mejoras que incrementen el nivel de motivación influyendo en el aumento del desempeño laboral de los trabajadores.

De acuerdo con esto, es importante señalar que 4 colaboradores que equivalen al 27% han señalado que a menudo sienten desmotivación al realizar su trabajo. Mientras que el 13% correspondiente a 2 de los 15 encuestados señalaron que raras veces se han sentidos desmotivados al realizar su trabajo y el 7% correspondiente a 1 solo colaborador indicó que nunca se ha sentido desmotivado al realizar su trabajo.

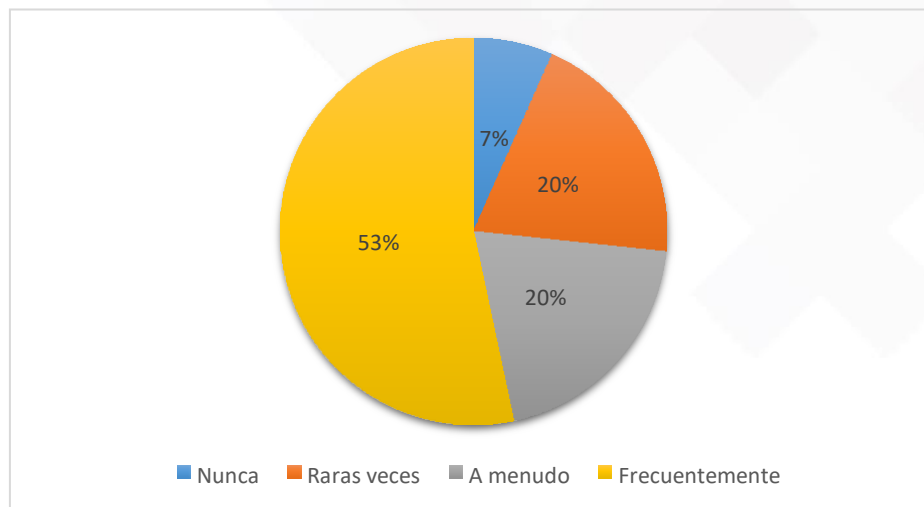
**Gráfico 21: Cantidad de trabajo**



Como se ha evidenciado en la problemática planteada, la sobrecarga laboral es uno de los mayores problemas que se percibe en la institución objeto de estudio; esto se corrobora con las respuestas que 7 de los 15 colaboradores, lo que equivalen al 46% de los encuestados han indicado que frecuentemente piensan que es imposible realizar la cantidad de actividades que se le solicitan. En este mismo sentido se debe señalar que 4 de los 15 colaboradores, equivalentes al 27% han indicado que a menudo piensan que es imposible realizar la cantidad de trabajo que se le solicitan.

Mientras que en sentido contrario se destaca que 2 de los 15 colaboradores siendo equivalentes al 13% de la muestra han indicado que raras veces piensan que es imposible cumplir con sus actividades, mientras que el 7% el cual representa a 1 colaborador ha destacado que nunca ha pensado que la cantidad de trabajo es imposible de cumplir.

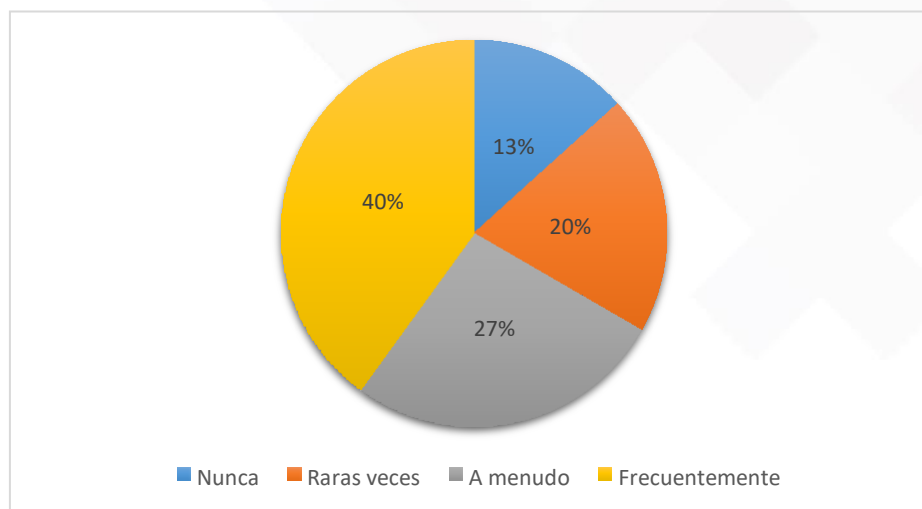
**Gráfico 22: Indiferencia laboral.**



En relación con la indiferencia del colaborador con las situaciones que no le agradan de sus funciones dentro del área de emergencias del hospital, se debe señalar que 8 de los 15 profesionales encuestados equivalentes al 53% han destacado que frecuentemente prefieren actuar con indiferencia con las cosas que le desagradan de su trabajo. En este mismo sentido, 3 de los 15 encuestados, los cuales representan el 20% de la muestra indicaron que a menudo actúan con indiferencia ante los problemas.

Mientras que la muestra restante ha señalado en un 20%, representando a 3 de los 15 empleados, quienes señalaron que raras veces actúan con indiferencia con las cosas que le desagradan de su trabajo, dejando al 7% restante, lo que representa a 1 colaborador quien destaca que nunca actúa con indiferencia ante las cosas que le desagradan del trabajo.

**Gráfico 23: Tiempo de respuesta**



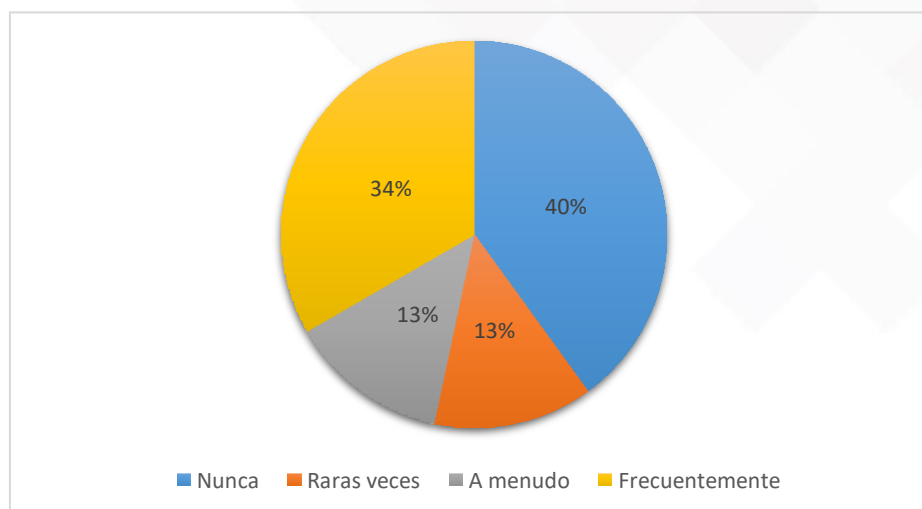
De acuerdo con los datos obtenidos, los mismos que se vinculan al tiempo que tienen los colaboradores para dar respuesta a sus actividades, 6 de los 15 colaboradores equivalentes al 40% indicaron que frecuentemente piensan que el tiempo establecido para otorgar respuestas conforme las actividades que deben realizar es insuficiente, hecho que muchas veces se vincula con la sobrecarga laboral. De acuerdo con esto, es pertinente indicar que 4 de los 15 colaboradores, los cuales equivalen al 27% de colaboradores quienes han destacado que a menudo piensan que el tiempo de respuesta para sus actividades es insuficiente.

Mientras que 3 de los 15 colaboradores los cuales equivalen al 20% de la muestra participante han señalado que raras veces han sentido que el tiempo le es insuficiente para dar respuesta a su trabajo y el 13% el cual representa a 2 colaboradores de los 15 han indicado nunca encontrarse en esta situación.



#### Dimensión 4. Falta de motivación

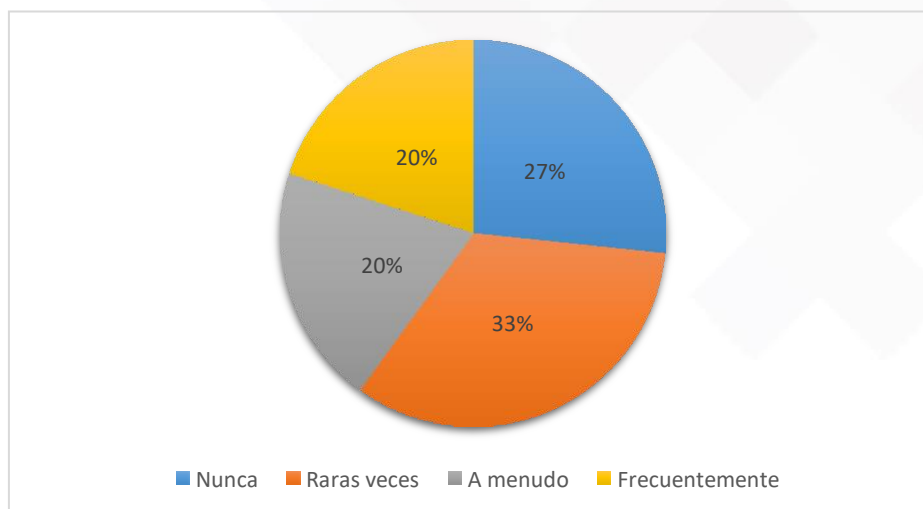
Gráfico 24: Mejorar mi desempeño



Bajo esta premisa, se identificó que la mayor parte de la muestra, específicamente 6 de los 15 encuestados equivalentes al 40% de los profesionales del área de emergencia indicaron nunca se han sentido indiferentes en la mejora de su desempeño, constructo que se asocia con ciertas interrogantes ya planteadas, donde uno de los puntos a favor que sostienen los profesionales de salud es el interés que al seguir mejorando a fin de otorgar un servicio de calidad incidiendo en su satisfacción profesional y laboral. En este mismo sentido es importante señalar que el 13% o 2 de los 15 colaboradores indicaron que raras veces se han sentido indiferentes en la mejora de su desempeño.

Mientras que el 34% lo que corresponde a 5 de los 15 colaboradores han indicado que frecuentemente se siente indiferente ante la mejora de su desempeño y el 13% lo que corresponde a 2 de los 15 encuestados han destacado que a menudo son indiferentes con la mejora de su desempeño.

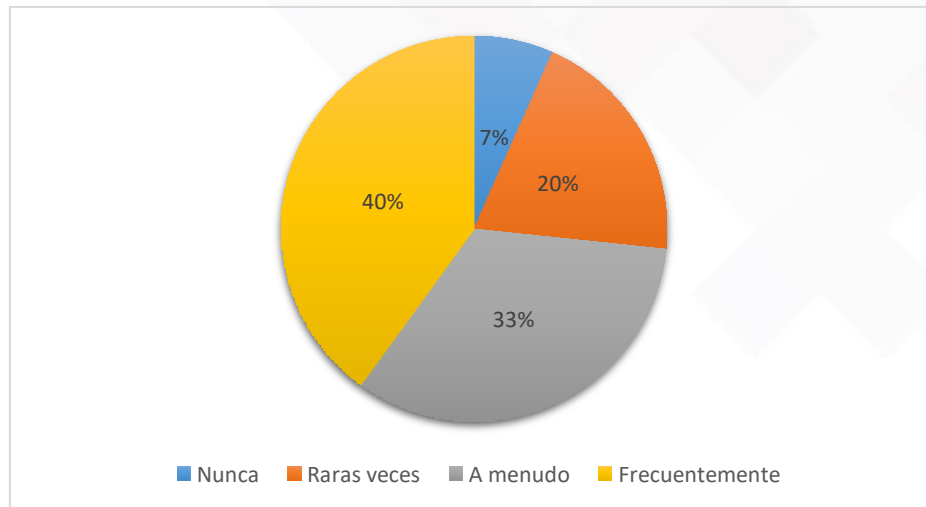
**Gráfico 25: Harto de mi Trabajo**



En cuanto al ítem que evalúa si el colaborador se siente harto de su trabajo, se debe señalar que las respuestas que se otorgaron presentan porcentajes y frecuencias similares, en donde se debe destacar como varianza superior que 5 de los 15 colaboradores equivalentes al 33% señalaron que raras veces se han sentido harto de su trabajo, mientras que 4 de 15 equivalentes al 27% señalaron que nunca se han sentido harto del trabajo.

En sentido contrario, se debe destacar que 3 de los 15 colaboradores, equivalentes al 20% de la muestra señalaron que frecuentemente se han sentido harto de su trabajo y el 20% faltante o 3 de los 15 colaboradores restantes indicaron que raras veces se han sentido harta de realizar su trabajo.

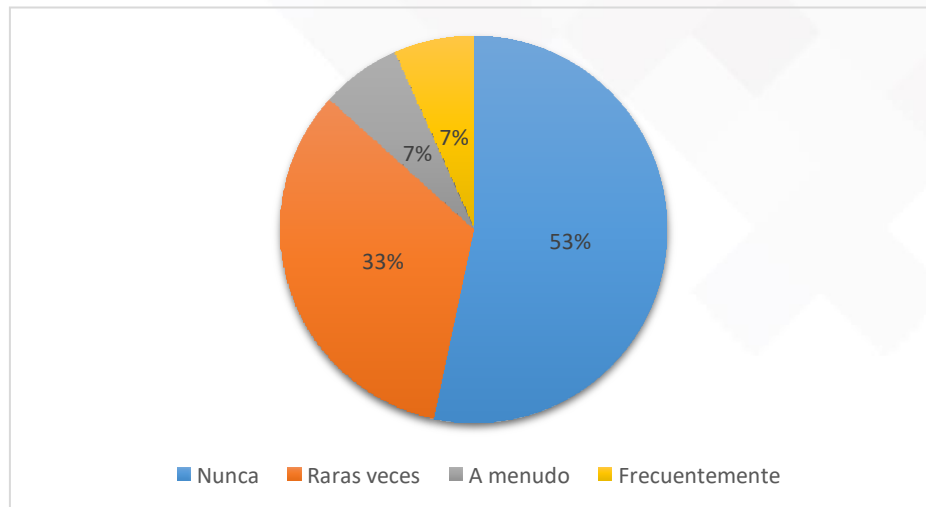
**Gráfico 26: Cambio de trabajo**



En cuanto a la situación actual del hospital la cual se vincula al cambio de trabajo, se debe señalar que 6 de los 15 colaboradores los cuales equivalen al 40% de la muestra expresaron que con frecuencia sienten las ganas de cambiar de trabajo, dado el entorno inadecuado bajo el cual se encuentran. De acuerdo con esto, se destaca que 5 de los 15 colaboradores, equivalentes la 33% de los encuestados destacaron a menudo sentir ganas de cambiar de trabajo.

Mientras que 3 de los 15 encuestados o el 20% de la muestra indicó que raras veces han querido cambiar de trabajo y el 7% el cual representa a 1 colaborador ha indicado que nunca ha pensado en cambiar de trabajo.

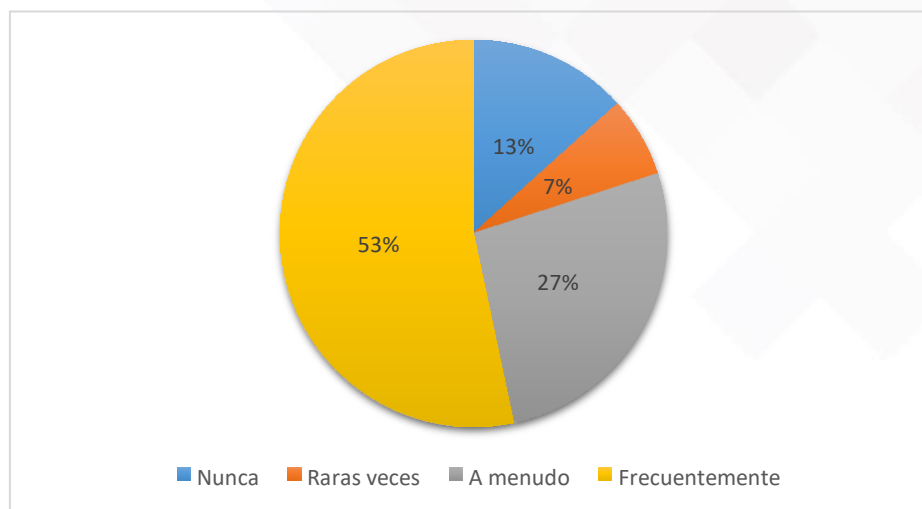
**Gráfico 27: Esfuerzo mínimo**



Conforme los datos recopilados al consultarles a los profesionales del área de emergencias del hospital, se obtuvieron datos que indican que 8 de los 15 colaboradores los cuales equivalen al 53% de la muestra nunca han pensado que realizan el mínimo esfuerzo durante el desempeño de sus funciones, lo que indica que sus actividades ejecutadas las ejercen con el mayor empeño posible buscando su satisfacción y la de los usuarios. En este mismo sentido, el 33% que representa a 5 de los 15 encuestados ha indicado que raras veces ha pensado en realizar el mínimo esfuerzo durante su trabajo.

Mientras que en contraposición se evidenció que 1 colaborador de 15, equivalente al 7% destacó que frecuentemente piensa en esforzarse al mínimo y el 7% restantes, el cual representa a 1 colaborador ha indicado que a menudo piensa en esforzarse al mínimo.

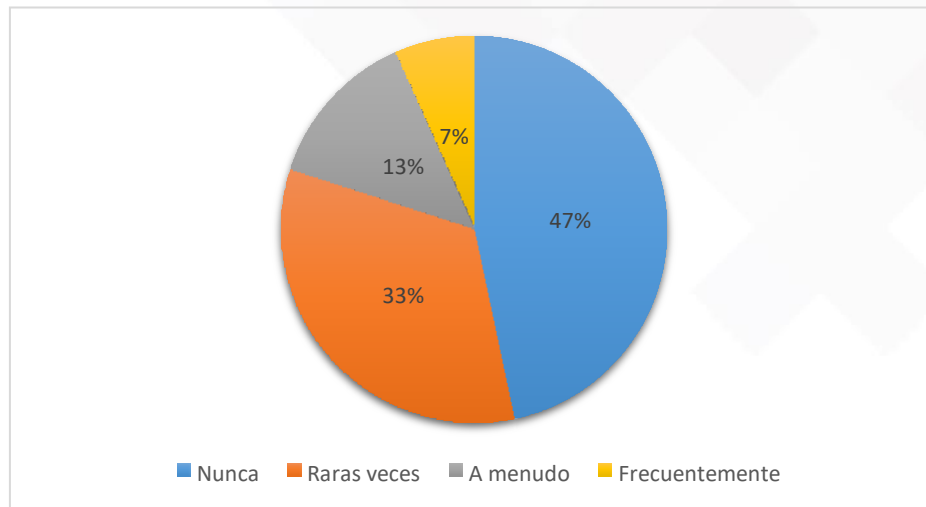
**Gráfico 28: Frustración de expectativas.**



A pesar del máximo esfuerzo y empeño que gran parte de los profesionales de salud realizan para que las actividades laborales se caractericen por su calidad y eficiencia, 8 de los 15 colaboradores equivalentes al 53% de la muestra expresaron sentirse frustrados en relación con sus expectativas de crecimiento laboral y profesional, factor que muchas veces genera cierto grado de desmotivación. En este mismo sentido, se debe indicar que otro 27% el cual representa a 4 de los 15 colaboradores indicado que a menudo se siente frustrados por sus expectativas de crecimiento en la entidad.

Mientras que en sentido contrario 2 de los 15 colaboradores equivalentes al 13% han señalado que nunca se han sentido frustrados por sus expectativas de crecimiento laboral y personal en la entidad, y el 7% el cual representa a 1 colaborador destaca que raras veces ha presenciado esta sensación.

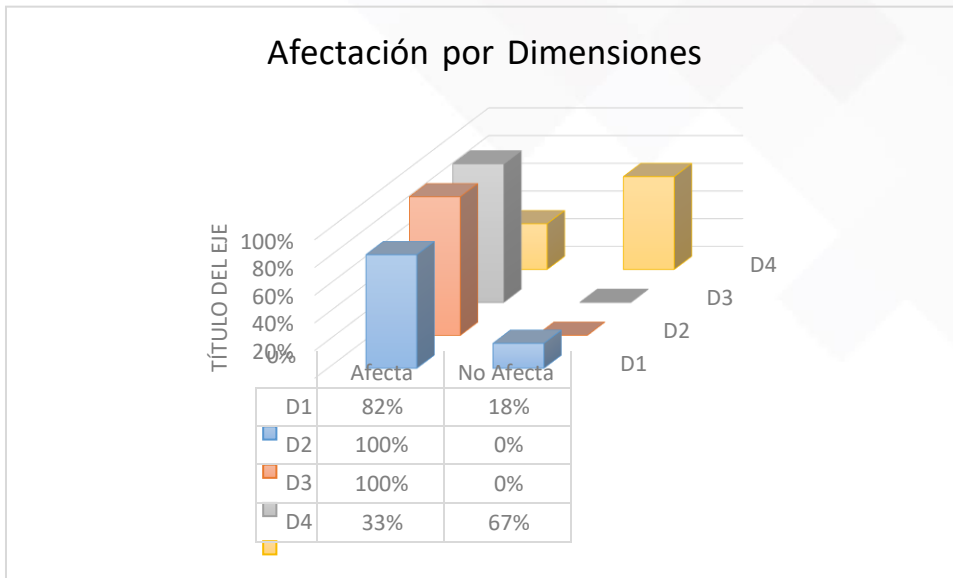
**Gráfico 29: Esfuerzo inútil.**



En relación con la premisa establecida, se debe destacar que 7 de los 15 colaboradores equivalentes al 47% de los profesionales de salud del Hospital expresaron que nunca han considerado que su esfuerzo resulta ser un factor inútil al momento de otorgar una atención de calidad en la organización objeto de estudio. De acuerdo con esto, es pertinente señalar que 5 de los 15 colaboradores equivalentes al 33% ha expresado que raras veces consideran que su esfuerzo sea inútil en la atención de calidad.

Mientras que en contraste a estas respuestas, se evidenció que 2 de los 15 colaboradores, equivalentes al 13% han indicado que a menudo siente que su esfuerzo es inútil en la atención de calidad del hospital y el 7% el cual representa a 1 colaborador de los 15 encuestados ha señalado que frecuentemente percibe que su esfuerzo es inútil para la atención de calidad de la institución.

**Gráfico 30: Resultado global por afectación.**



En cuanto a los resultados globales se destacar que se ha detectado que las dimensiones que afectan en mayor medida al estrés de los trabajadores del Hospital General Dr. León Becerra Camacho de Milagro son las dimensiones: Insatisfacción por retribución; Insatisfacción del ejercicio profesional, de las cuales se ha detectado según las respuestas de los 15 colaboradores que estas los afectan en un 100% según las dimensiones evaluadas.

Siendo importante destacar en cuanto a las 2 dimensiones restantes que en relación con el desgaste emocional esta se encuentra afectando a los profesionales del área de emergencia en un 82% y de acuerdo a la falta de motivación, esta afecta en un 33%.

Por otro lado, según los resultados obtenidos de la aplicación de las encuestas a los profesionales de salud que conforman el Hospital General Dr. León Becerra Camacho de Milagro, se evidenció que uno de los problemas que ha generado gran impacto negativo en dicha institución es la sobrecarga laboral, factor que muchas se deriva de la ausencia laboral no justificada por parte de los compañeros de trabajo, el

incumplimiento de horarios laborales y de alimentación.

Por otro lado, se identificó que los profesionales de salud consideran que el trabajo que realizan es satisfactorio, hecho que no solo se refleja a nivel laboral, profesional, sino que también influye en la satisfacción de los usuarios que acuden al hospital objeto de estudio. Uno de los puntos favorables procedentes del personal encuestado fue el interés que mantienen por mejorar de forma constante en el trabajo, donde todos los conocimientos y habilidades adquiridas las ponen en práctica al momento de cumplir con las funciones asignadas.

En cuanto al trabajo desarrollado en su puesto de trabajo, las largas jornada y los factores familiares y sociales como estímulos externos, se evidenció que gran parte de los encuestados a pesar de estar dispuestos a laborar por periodos extendidos; dicha situación con el paso de los años se ha transformado en un factor negativo que incidirá en la generación de un desequilibrio fisiológico, psicológico, familiar y social en los profesionales de la salud afectando la productividad laboral de estos.

Por otra parte, se identificó que la mayor parte del personal demuestra interés en el alcance y logro de los objetivos, respeta y acata órdenes del jefe inmediato, cumplen con las políticas internas, medidas de seguridad y los procesos establecidos, demuestran una conducta adecuada hacia sus compañeros de trabajo, cuidan de forma adecuada el equipo de trabajo que la institución le otorga, mantiene relaciones interpersonales adecuadas con el equipo de trabajo y se identifican con su grupo por lo que antepone los beneficios grupales antes que los individuales.

También se identificó que la mayor parte del personal al término de la jornada termina agotado emocionalmente, dada la sobrecarga laboral, la ejecución de horas extras y turnos dobles que con frecuencia deben ejercer a fin de satisfacer la demanda



del servicio. A esto se integra la fatiga emocional, el sentimiento de agobio, cansancio y tensión que sostienen al no cumplir con las funciones laborales y al pensar únicamente en el trabajo.

Del mismo modo se evidencia que gran parte de los colaboradores sienten un grado de indiferencia por parte de los jefes inmediatos, por lo que consideran que a pesar del esfuerzo y empeño que realicen en sus actividades, dicha situación no influye en la mejora de sus condiciones laborales, generando ciertas dificultades que impiden otorgar resultados con mayor efectividad.

Conforme la situación actual del Hospital se evidenció que un pequeño grupo se encuentra harto de su trabajo por lo que frecuentemente piensan en cambiar el mismo. A pesar del gran esfuerzo que realizan los colaboradores por otorgar un servicio de calidad, muchas veces estos se sienten frustrados al visualizar que no se cumplen sus expectativas en relación con su desarrollo y crecimiento laboral, por lo que con frecuencia a los galenos les cuesta trabajo concentrarse en las exigencias de las funciones laborales dado su grado de exceso.

Mientras que un gran porcentaje de colaboradores indicaron considerar el trabajo como un sacrificio necesario debido que su objetivo principal es cuidar de la salud de los usuarios que acuden al hospital en busca de mejorar su bienestar a pesar de que el reconocimiento percibido les resulta en cierto grado insatisfactorio. Conforme los datos obtenidos, se identificó al estrés como un factor que ha generado que los profesionales de salud se encuentren en un estado de desmotivación, agotamiento, cansancio y fatiga emocional, criterios que han afectado directamente su desempeño y productividad laboral, elementos que al final del día se traducen en insatisfacción no solo para el colaborador, sino también para los usuarios.

## 4.2 Análisis Comparativo

En virtud del contraste comparativo con otras teorías similares a los datos recopilados y analizados en el presente trabajo, se destaca en primer lugar al estudio realizado por Alvarez y Espinoza (2018) quienes señalan que el ambiente de trabajo es uno de los factores que determinan en mayor medida el estrés que experimentan los trabajadores de un organización. Lo cual se ha podido validar a partir de los datos obtenidos del cuestionario aplicado a los colaboradores del área de emergencia del Hospital General Dr. León Becerra Camacho de Milagro, en donde el ambiente de trabajo presenta grandes demandas por las propias funciones que se desempeñan dentro del área. Aquí es importante destacar que las largas jornadas de trabajo, así como la demanda de funciones son precursoras para la aparición de estrés.

Por otro lado, en el artículo publicado por Brito, Juárez, Nava, Castillo, y Brito, (2019) se resalta como precursor de estrés en el personal médico a las demandas psicológicas del trabajo. De igual manera estos autores destacaron como factor generador de estrés al apoyo social dentro del trabajo, el cual hace referencia a la relación con los compañeros de trabajo y los jefes directos. Siendo importante contrastar estas mediciones de estrés con nuestro trabajo, en donde se identifica a la dimensión de fatiga emocional, agobio laboral y tensión en el trabajo en comparación con las demandas psicológicas, destacando que estas tres dimensiones presentan porcentajes negativos que exponen las deficiencias de estas en relación con el trabajo que realizan los colaboradores del área de emergencia de la entidad. Los cuales exponen que el personal experimenta fatiga emocional luego de su jornada de trabajo, de la misma manera la demanda de su trabajo lo agobia y las relaciones dentro de la institución con compañeros, jefes y usuarios provocan la sensación de tensión.

En comparación con el apoyo social, se expone de la misma manera a la tensión laboral que ha sido explicadas brevemente, adicional se consideran las dimensiones esfuerzo, indiferencia de los jefes y esfuerzo innecesario. En la primera dimensión se ha destacado que el personal encuestado percibe que su esfuerzo no es valorado, en esta misma medida perciben que la respuesta de los jefes ante sus labores no es considerada relevante, lo que desencadena que la dimensión esfuerzo negativo presente grandes índices porcentuales que transmiten la percepción negativa al momento de realizar el trabajo.

En relación con otra de las aportaciones de los teóricos del presente trabajo, se destaca el estudio realizado por Carrillo, Ríos, Escudero, & Martínez (2018) quienes también resaltan como medida precursora de estrés al apoyo social que reciben los colaboradores médicos en los hospitales. Por lo que es pertinente destacar que este tipo de precursor de estrés puede y debe ser considerado como un estímulo externo, dado que la ausencia de este provoca cambios en el comportamiento de los evaluados.

Continuado con el presente análisis, es de gran importancia resaltar el estudio realizado por De Dios, Varela, Braschi, & Sánchez (2017) quienes señalan que el estrés que percibe el personal médico se pueden identificar bajo cuatro dimensiones, las cuales son: Estrés por competencia, estrés por interacción con el paciente, estrés por confrontación con el sufrimiento y estrés por relación profesional. Bajo estas dimensiones podemos indicar que estas se pueden entender por la relación la ejecución del trabajo, que en este trabajo, se resalta que los encuestados señalan cumplir con sus jornadas laborales, así como con sus funciones diarias a pesar de las extensas horas de trabajo.

En lo relativo al estrés por interacción con el paciente se debe mencionar que

el mismo se encuentra sujeto a la demanda laboral que experimente el colaborador, dado que en determinadas ocasiones el nivel de demanda laboral es tan alto que incide en el comportamiento del personal médico lo que consecuentemente afecta a las relaciones con los pacientes o usuarios.

De acuerdo con las aportaciones de García y Gil (2017) destaca a las condiciones laborales del trabajador como factor generador de estrés, en donde destacan que el trabajo es una de las principales fuentes de bienestar y, al mismo tiempo, de estrés de las personas, porque constituye una de las actividades que dota de estructura y sentido su existencia.

Indicando también que el individuo contribuye con su esfuerzo, tiempo, aptitudes y habilidades al bien social a cambio de una compensación económica adecuada y un reconocimiento psicológico y social. Logrando vincular estas aportaciones a la dimensión evaluada en el cuestionario aplicado a los colaboradores del Hospital General Dr. León Becerra Camacho de Milagro, en donde se señala que las retribuciones son insuficientes en comparación con el trabajo que ellos realizan.

## CAPÍTULO V: Conclusiones y Recomendaciones

### 5.1 Conclusiones

A continuación como parte del desarrollo de la presente sección es importante destacar que la misma corresponde al cumplimiento de los objetivos presentados en la presente investigación. De acuerdo con esto, a continuación se exponen las conclusiones en respuesta a los objetivos específicos.

- **Identificar las dimensiones que generan estrés en el personal médico de emergencia del Hospital Dr. León Becerra Camacho de Milagro en el año 2022.**

En cuanto a las dimensiones que generan estrés en el profesional del área de emergencia del Hospital General Dr. León Becerra Camacho de Milagro es pertinente destacar que se han encontrado 2 dimensiones que inciden en el mismo porcentaje (100%) en la generación de estrés, estos son la dimensión 2 correspondiente a la Insatisfacción por retribución; y a la dimensión 3 correspondiente a la Insatisfacción del ejercicio profesional. Mientras que en menor medida también es importante incluir a la dimensión 1 correspondiente a Desgaste emocional, debido a que esta se encuentra incidiendo en un 82% en la generación del personal participante.

- **Describir los factores contextuales del trabajo que inciden en mayor medida para la generación de estrés en el personal médico de emergencia del Hospital Dr. León Becerra Camacho de Milagro en el año 2022.**

Se concluye que los factores de estrés que presenta el personal médico del área de emergencia del Hospital General Dr. León Becerra Camacho de Milagro, en relación a los estímulos externos, no se presenta de forma patológica por lo que es importante destacar que el factor de estrés de manera general según la muestra

encuestada se enmarca en el estrés moderado o medio.

Dado los resultados, se evidenció que los estímulos externos que generan estrés en el personal médico del área de emergencia del Hospital General Dr. León Becerra Camacho de Milagro son las relaciones laborales, los factores contextuales del trabajo, la sobrecarga laboral, falta de retribuciones justas acorde a las funciones de los colaboradores y las largas jornadas de trabajo, los mismos que han incidido en que los colaboradores presenten cierto grado de estrés influyendo que el personal de trabajo se encuentre sujeto a cuadros de cansancio, agotamiento y fatiga emocional.

- **Señalar si el estrés que presenta el personal médico de emergencia del Hospital Dr. León Becerra Camacho de Milagro en el año 2022 corresponde al tipo patológico.**

En relación con el análisis que se ha ejercido en el capítulo previo se ha logrado concluir que el estrés que presentan los profesionales del área de emergencia del Hospital Dr. León Becerra Camacho de Milagro corresponde al conjunto de reacciones de carácter psicológico asociado a factores tanto internos como externos que afectan al colaborador. A pesar de esto, se logró evidenciar que el estrés presente es un factor que aporta iniciativa y energía para que las personas ejecuten sus tareas con éxito; sin embargo, la existencia de los factores de estrés se traduce en un efecto negativo que perjudica la salud, el bienestar y desempeño laboral del individuo, no obstante es importante destacar que los colaboradores participantes de este estudio no presentaron trastornos musculares, alteraciones psicosomáticas o eventos depresivos que les impida desarrollar sus funciones, detallando con esto el estrés del personal evaluado no corresponde a un estrés patológico.

- **Analizar la incidencia del estrés generado en las funciones que desempeña el personal médico de emergencia del Hospital Dr. León Becerra Camacho de Milagro en el año 2022.**

Por otro lado, se llega a la conclusión que la presencia de estrés laboral en los encuestados se identifica a partir de la presencia de los cuadros de cansancio, el agotamiento, la fatiga emocional, el agobio y las tensiones que se generan durante el desarrollo de las funciones, aquí también es importante destacar que debido a su profesión la mayor parte del tiempo se encuentran ligados con situaciones afectivas por las relaciones que se desarrollan con los pacientes, las cuales generan cambios constantes en su estado de ánimo.

## **5.2 Recomendaciones**

Como parte de la sección de recomendaciones es importante señalar la importancia de establecer un pacto de responsabilidad generando que, tanto el Hospital General Dr. León Becerra Camacho de Milagro como los colaboradores médicos del área de emergencia puedan ser partícipe de las acciones que se exponen a continuación, estableciendo incluso criterios que puedan mejorar y fomentar un entorno laboral positivo.

Se recomienda que la institución gestione el desarrollo de evaluaciones constantes hacia los profesionales de salud a fin de identificar con mayor exactitud cuáles son los estímulos externos que influyen de forma negativa en la salud del personal médico y contribuye al incremento de sus niveles de estrés. Esto se establece con el propósito de que el hospital implemente un programa de ayuda a largo plazo.

Se recomienda implementar un programa de capacitación, el cual debe ser diseñado con el objetivo de prevenir y controlar el estrés del personal de salud mediante la intervención de herramientas que permitan contribuir a su salud y a las relaciones dentro del trabajo.

También es importante que se establezca un programa de motivación, el cual consista en la entrega de reconocimientos laborales sea a nivel grupal o individual con la finalidad de valorizar el esfuerzo que se realiza en el área y motivación en el puesto de trabajo.



## Bibliografía

- Acosta, M., Parra, L., Burbano, C., Aguilera, m., & Pozos, B. (2019). Estrés laboral, burnout salud mental y su relación con violencia psicológica en docentes universitarios. *Revista Salud Uninorte*, 328-342. Obtenido de <http://www.redalyc.org/journal/817/81763959003/html/>
- Alarcón, M. (2018). *Estrés y burnout enfermedades en la vida actual*. Madrid: Palabrio. Obtenido de 978-1-5065-2554-9
- Alvarez , L., & Espinoza, C. (2018). Diagnóstico de estrés laboral en los trabajadores de una empresa comercial. *Revista Centro Sur*. Obtenido de <http://www.centrosureditorial.com/index.php/revista/article/view/15/33>
- Ayala, L. (2020). Salud mental de los educadores; respuestas al estrés laboral en las escuelas públicas de Encarnación- Paraguay. *Revista Qualitas*, 62-76. Obtenido de <https://revistas.unibe.edu.ec/index.php/qualitas/article/view/16>
- Brito, J., Juárez, A., Nava, M., Castillo, J., & Brito, E. (2019). Factores psicosociales, estrés psicológico y burnout en enfermería: un modelo de trayectorias. *Factores psicosociales, estrés psicológico y burnout en enfermería: un modelo de trayectorias*, 138-148. Obtenido de <https://www.scielo.org.mx/pdf/eu/v16n2/2395-8421-eu-16-02-138.pdf>
- Carrillo, C., Ríos, M., Escudero, L., & Martínez, M. (2018). Factores de estrés laboral en el personal de enfermería hospitalario. *Enfermería global*, 304-324. Obtenido de <https://scielo.isciii.es/pdf/eg/v17n50/1695-6141-eg-17-50-304.pdf>
- Carrillo, P., Barajas, G., Sánchez, I., & Rangel, F. (2018). Trastornos del sueño: ¿ qué son y cuáles son sus consecuencias? *Revista de la Facultad de Medicina*, 6-20. Obtenido de [https://www.scielo.org.mx/scielo.php?script=sci\\_arttext&pid=S0026-](https://www.scielo.org.mx/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S0026-)

17422018000100006

- Cevallos , A., Mena , P., & Reyes , E. (2021). Salud mental docente en tiempos de pandemia por COVID-19. *Revista Investigación y Desarrollo*, 132-138. doi:<http://dx.doi.org/10.31243/id.v14.2021.1334>
- Cortes , J. (2021). El estrés docente en tiempos de pandemia. *Dilemas contemporáneos: educación, política valores*, 1-11. Obtenido de [http://www.scielo.org.mx/scielo.php?pid=S2007-78902021000300006&script=sci\\_arttext](http://www.scielo.org.mx/scielo.php?pid=S2007-78902021000300006&script=sci_arttext)
- De Dios , M., Varela , I., Braschi , L., & Sánchez , E. (2017). Estrés en estudiantes de enfermería. *Educación Médica Superior*, 110-123. Obtenido de <http://ems.sld.cu/index.php/ems/article/view/1067/560>
- Durán, J. (2014). *Estímulo, significado, consciencia: un estudio sobre los fundamentos de la psicología cognitiva y la eficacia causal de lo mental*. Madrid.: Universidad Complutense de Madrid. Obtenido de <https://eprints.ucm.es/id/eprint/28524/1/T35805.pdf>
- García, M., & Gil, M. (2016). El estrés en el ámbito de los profesionales de la salud. *Persona*, 11-30. doi:ISSN: 1560-6139
- González, N. (2017). Estrés en el ámbito laboral de las instituciones de salud. Un acercamiento a narrativas cotidianas. *Argumentos*, 171-192.
- Herrera, D., Coria, G., Muñoz, D., Graillet, O., Aranda, G., Rojas, F., . . . Ismail , N. (2017). Impacto del estrés psicosocial en la salud. *Revista Electronica Neurobiologia*, 34-45. Obtenido de <https://www.uv.mx/eneurobiologia/vols/2017/17/Herrera/HTML.html>

- Isla , I., & Ariño, M. (2019). *Plan de mejora en la comunicación enfermera-paciente en la valoración del dolor*. Zaragoza: Universidad de Zaragoza. Obtenido de <https://zaguan.unizar.es/record/90075?ln=es>
- Londoño, L. (2019). Análisis de las características del estrés laboral, según datos sociodemográficos, en el personal de la Corporación. *Fides Et Ratio*, 39-59. Obtenido de [http://www.scielo.org.bo/pdf/rfer/v17n17/v17n17\\_a04.pdf](http://www.scielo.org.bo/pdf/rfer/v17n17/v17n17_a04.pdf)
- Macías, M., Madariaga, C., Valle, M., & Zambrano, J. (2013). Estrategias de afrontamiento individual y familiar frente a situaciones de estrés psicológico. *Psicología desde el Caribe*, 123-145. doi:ISSN: 0123-417X
- Marín, A., & Usma , L. (2018). *El estrés en el personal de salud y su relación con la calidad en la atención del paciente*. Medellín: Universidad CES.
- Míguez , S. (2020). El estrés, sus consecuencias y cómo afrontarlo. *Nuberos Científica*, 31-36. Obtenido de <http://ciberindex.com/index.php/nc/article/view/3031nc>
- Míguez, S. (2018). *El estrés en la enfermería y sus consecuencias*. Cantabria: Universidad de Cantabria. Obtenido de <https://repositorio.unican.es/xmlui/bitstream/handle/10902/14137/MiguezAbadS.pdf?sequence=1&isAllowed=y>
- Moriano , J., Topa, G., & García , C. (2019). *Psicosociología Aplicada a la Prevención de Psicosociología Aplicada a la Prevención de*. Madrid: Editorial Sanz y Torres SL. Obtenido de <http://www.editorialsanzytorres.com/libros/psicosociologia-aplicada-a-la-prevencion-de-riesgos-laborales/9788417765934/>
- Niño, R., Bravo, X., Ordaz, M., Santillan, C., & Gallardo, M. (2019). Estrés percibido y estrategias de afrontamiento en el equipo de enfermería: implicaciones para su

- formación. *Revista de Psicología y Educación*, 157-166. Obtenido de <https://www.revistadepsicologiayeducacion.es/pdf/180.pdf>
- Ochoa, J., Zúñiga, L., Rojas, J., & Figueroa, D. (2020). El estrés psicosocial como causa de gastritis. *Reciamuc*, 200-206. doi:10.26820/reciamuc/4
- Orgambídez, A., & Borrego, Y. (2017). Apoyo social y engagement como antecedentes de la satisfacción laboral en personal de enfermería. *Enfermería global*, 208-225. Obtenido de <https://revistas.um.es/eglobal/article/view/260771/216971>
- Organización Panamericana de la Salud. (12 de marzo de 2020). *Consideraciones psicosociales y de salud mental durante el brote de COVID-19*. Obtenido de <https://www.paho.org/es/documentos/consideraciones-psicosociales-salud-mental-durante-brote-covid-19>
- Patlán, J. (2019). ¿Qué es el estrés laboral y cómo medirlo? *Revista Salud Uninorte*, 156-184. Obtenido de <http://www.scielo.org.co/pdf/sun/v35n1/2011-7531-sun-35-01-156.pdf>
- Piergiovanni, L., & DePaula, P. (2018). Estudio descriptivo de la autoeficacia y las estrategias de afrontamiento al estrés en estudiantes universitarios argentinos. *estrategias de afrontamiento al estrés en estudiantes universitarios argentinos*, 413-432. Obtenido de <https://www.scielo.org.mx/pdf/rmie/v23n77/1405-6666-rmie-23-77-413.pdf>
- Piñeiro, M. (2013). Estrés y factores relacionados en el personal sanitario de hospitalización psiquiátrica: un estudio de prevalencia. *Revista electrónica trimestral de enfermería*, 125-150. Obtenido de <https://scielo.isciii.es/pdf/eg/v12n31/docencia3.pdf>

- Ramírez, J. (2018). El estrés laboral desde una perspectiva relacional. Un modelo El estrés laboral desde una perspectiva relacional. Un modelo. *Revista Colombiana de Antropología*. Obtenido de <https://revistas.icanh.gov.co/index.php/rca/article/view/802/674#info>
- Ramos, V. (2019). Estudio del estrés laboral y los mecanismos de afrontamiento en instituciones públicas ecuatorianas. *Revista Espacios*. Obtenido de <http://www.revistaespacios.com/a19v40n07/a19v40n07p08.pdf>
- Rendón, M., Peralta, S., Hernández, E., Hernández, R., Vargas, M., & Favela, M. (2020). Síndrome de burnout en el personal de enfermería de unidades de cuidado crítico y de hospitalización. *Revista electronica trimestral de enfermería global*, 479-492. Obtenido de <https://scielo.isciii.es/pdf/eg/v19n59/1695-6141-eg-19-59-479.pdf>
- Sarsosa, K., & Charria, V. (2017). Estrés laboral en personal asistencial de cuatro instituciones de salud nivel III de Cali, Colombia. *Universidad y Salud*, 44-57. Obtenido de <http://www.scielo.org.co/pdf/reus/v20n1/0124-7107-reus-20-01-00044.pdf>
- Suárez, R. (2020). Estrés laboral y su relación con las condiciones de trabajo. *Revista Electrónica de Conocimientos, Saberes y Prácticas*, 104-119. doi:<https://doi.org/10.5377/recsp.v3i1.9794>
- Ubilla , E. (2019). El concepto de salud mental en la obra de Erich Fromm. *Revista chilena de neuro-psiquiatría*, 153-162. Obtenido de [http://www.scielo.cl/scielo.php?script=sci\\_arttext&pid=S0717-92272009000200008](http://www.scielo.cl/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S0717-92272009000200008)

Vidal, V. (2019). El estrés laboral: análisis y prevención. *Prensas de la Universidad de*, 163-187. Obtenido de <https://puz.unizar.es/2066-friendly-url-autogeneration-failed.html>

Zuñiga , E. (2019). El Estrés Laboral y su Influencia en el Desempeño de los Trabajadores. *Gestión en el Tercer Milenio*, 115-120.  
doi:<http://dx.doi.org/10.15381/gtm.v22i44.17317>

## ANEXOS:

Questionario para medir el estrés laboral del personal de salud del Hospital general Dr. León Becerra Camacho de Milagro

Pregunta	Nunca	Raras veces	A menudo	Frecuentemente
<b>Desgaste emocional</b>				
Termino agotado emocionalmente al final de la jornada.				
Estoy fatigado emocionalmente debido a mi trabajo.				
Me agobia la idea de no cumplir con mi trabajo.				
Me siento exhausto emocionalmente cuando llega mi día de descanso.				
Me siento tenso sólo de pensar en mi trabajo.				
Me enoja con facilidad en el trabajo.				
Estoy anímicamente agotado por mi trabajo.				
Me siento sin ánimos de hacer mi trabajo.				
Me siento sin ganas de ir a trabajar.				
Las tareas que realizo me implican demasiada responsabilidad.				
Por más que me esfuerzo no logro los resultados que espero.				
<b>Inatisfacción por retribución</b>				
Pienso que es insuficiente la retribución que recibo por mi esfuerzo.				
Pienso que ascender en esta institución no depende de mi esfuerzo.				
Es insuficiente el pago que recibo.				
Pienso que el esfuerzo que hago no mejora la retribución que obtengo.				
Mis jefes se muestran indiferentes ante lo que requiero para desempeñar mi trabajo.				
Pienso que de nada sirve lo que hago para mejorar mis condiciones laborales.				

**ANEXO 2:**

<b>Insatisfacción del ejercicio profesional</b>				
Me es difícil dar resultado en las condiciones en que trabajo				
Me siento desmotivado para realizar mi trabajo				
Pienso que es imposible realizar la cantidad de actividades que se me solicitan				
Prefiero ser indiferente ante lo que me desagrada de mi trabajo.				
Pienso que el tiempo en que debo dar respuesta a mis actividades es insuficiente				
<b>Falta de motivación</b>				
Me siento indiferente por mejorar mi desempeño				
Estoy harto de mi trabajo.				
Tengo ganas de cambiar de trabajo.				
Hago el mínimo esfuerzo en lo que realizo.				
Siento frustración respecto de mis expectativas de crecimiento laboral.				
Considero inútil mi esfuerzo por proporcionar atención de calidad en esta institución				
Pienso en el trabajo como un sacrificio necesario				



# UNEMI

UNIVERSIDAD ESTATAL DE MILAGRO

*¡Evolución académica!*

@UNEMIEcuador

