

INTRODUCCIÓN

Actualmente el estrés es un tema común en investigaciones psicológicas, fisiológicas y laborales, debido a las condiciones ambientales, sociales, personales y económicas a las que nos enfrentamos cotidianamente, en las cuales se hacen presentes diferentes eventos que pueden considerarse estresantes. Por ello, es importante saber identificar adecuadamente la presencia de estrés. En el estrés laboral existen desencadenantes que están ligados específicamente al desempeño de una profesión.

El trabajo en hospitales ha sido considerado como una fuente estresante, porque implica estar continuamente en contacto con el dolor y a menudo con la muerte. La competitividad laboral, cargas de trabajo y las tensiones a la que se somete el profesional de enfermería, desequilibran su sistema nervioso provocando un estado de ansiedad. Esto, a su vez, desencadena un descontrol de las emociones y se convierte en la causa de enfermedades psicosomáticas como úlceras gástricas, aumento del colesterol, hipertensión arterial, comportamientos agresivos.

Lo que observamos en el servicio de Medicina Interna en el personal de enfermería que al encontrarse unificadas varias especialidades médicas como son Medicina Interna, Cirugía y Traumatología, es en ese momento que el estrés sufrido repercute sobre la calidad de atención ya que cada uno de los pacientes necesita una atención integral diferente para una más rápida recuperación.

Para la obtención de de información se realizo encuestas tanto al personal de enfermería como a los pacientes del Servicio de Medicina Interna, las cuales revelaron respuestas contundentes significativas en ambos grupos que fueron de gran ayuda para poder reconocer la influencia del estrés laboral en el personal de enfermería que brinda atención al paciente.

CAPITULO I

1.1 Planteamiento Del Problema

En la actualidad el problema de estrés laboral con la atención que brinda el personal de enfermería al paciente están vinculadas con una serie de problemas que perjudican a la satisfacción de personas que reciben atención directa. Desafortunadamente no existen estudios que han determinado la influencia del estrés laboral del personal de enfermería del servicio de Medicina Interna del Hospital Luis G. Dávila de la ciudad de Tulcán por lo que es necesario conocer y tratar de no involucrarse tanto en él, ya que es uno de los principales factores negativos que hace tener una vida con angustias.

En el mundo laboral, la responsabilidad, la toma de decisiones, la insatisfacción derivada de las condiciones o de la organización del trabajo, la «carga psíquica» en suma, pueden constituir fuentes de estrés, con lo que aprender a identificar los signos de estrés y aprender a prevenirlos se convierte en una tarea cada vez más importante en el desarrollo de nuestra vida profesional.

El estrés surge de la relación de la persona con el medio laboral y aparece de manera progresiva como consecuencia del esfuerzo de adaptación inadecuada del trabajador a la realidad que le supera. La cantidad de trabajo, su dificultad y la gravedad de los problemas que debe ir superando marcan la evolución. El lugar de trabajo también influye en la aparición del estrés.

1.2 Formulación Del Problema

¿Cómo influye del estrés laboral en el personal de enfermería que brinda atención al paciente que acude al servicio de Medicina Interna del Hospital Luis G. Dávila de la ciudad de Tulcán de Noviembre 2009 a Agosto 2010?

1.3 Justificación.

Esta investigación trata sobre el estrés laboral que afecta al personal de enfermería de Medicina Interna ya que en este servicio se encuentra unificada varias especialidades médicas como son Medicina Interna, Cirugía, Traumatología, ya que cada uno de los pacientes necesita una atención integral diferente para una más rápida recuperación del adulto enfermo. El estrés laboral es una posible causa para el distanciamiento con lo que representa el lugar de trabajo, por lo que son incapaces de desarrollar su rol profesional, disminuye su atención y dedicación hacia su trabajo. El resultado más evidente será una menor motivación, mayor frustración, insatisfacción y desilusión, predominando una actitud indiferente y de no participación con los demás, sufriendo una falta de comunicación con todos los compañeros de trabajo. ⁽¹⁾

Otro motivo para realizar esta investigación, es porque cuando el personal de salud está atendiendo al paciente es en ese momento cuando el estrés sufrido por alguno del personal, repercute sobre la calidad de atención y la recuperación del paciente. Relacionado con la reducción de la eficacia nos encontramos con la baja concentración para desarrollar las tareas del equipo como otra consecuencia del estrés. Frente al desarrollo de tareas la baja concentración es desencadenante de errores y hasta accidentes de trabajo que llevan a la ineficacia.

La baja satisfacción en el trabajo y de los receptores de la actividad es otra de las repercusiones del estrés. Desde el punto de vista los integrantes del personal de salud estresados muchas veces llevan sus problemas y preocupaciones al resto del equipo bajando el nivel de rendimiento, provocando baja satisfacción de los integrantes durante y después de ver los resultados del trabajo en equipo.

La desmoralización del equipo de salud es otra consecuencia, por la cual la persona estresada pierde concentración y no se desarrollan las actividades en forma eficaz. Factores como bajos sueldos, frecuentes despidos, quejas de todo aquel que espera los resultados o actividades del equipo, paros, problemas

sindicales, exceso de trabajo, falta de recursos, falta de infraestructura, pagos atrasados de sueldos, no sólo aumentan la posibilidad de estrés sino que baja el ánimo del equipo.

Esto a su vez genera falta de interés en el trabajo hasta llegar a sufrir la limitada realización como profesional. Aquellos equipos que necesitan del conocimiento de los otros integrantes y de la cooperación muchas veces no se sienten realizados como profesionales, frustrándose sus expectativas. El pensamiento negativo de las personas estresadas afecta al equipo durante la atención. Haciendo referencia a los distintos roles que se pueden presentar en un equipo, podemos encontrarnos con un rol individual que no es de aporte al desarrollo como equipo.

Por otro lado el estrés lleva a mal humor y la adopción de roles de agresores. El mal humor muchas veces conduce a contestaciones fuera de lugar, mayor sensibilidad y a inclinarse por el rol de agresores u opositores que perjudican mucho al equipo por mostrar el interés de satisfacer sus necesidades personales dejando de lado la alineación con el equipo. Se producen en general muchas veces rivalidades y discusiones que derivan en la búsqueda de los culpables de errores más que en la búsqueda de soluciones de lo que ya está hecho. Destacamos que estas conductas agresivas son muy poco adaptativas y pueden generar conflictos interpersonales que a su vez pueden convertirse en otros estresores.⁽²⁾

Elemento articulador, que genera y puede destrabar conflictos de la cual se muestran los conocimientos, que permiten desarrollar la confiabilidad entre los integrantes del equipo. Esta enunciación constituye una primera aproximación a lo que son las consecuencias negativas del estrés en los equipos de trabajo, pero no hay que perder de vista que el estrés en pequeñas dosis puede producir efectos positivos, como ser el crecimiento y aprendizaje, desarrollo de los recursos y habilidades del profesional.⁽³⁾

1.4 Objetivos

Objetivo General

Determinar la influencia del estrés laboral en el personal de enfermería, que brinda atención al paciente que acude al servicio de Medicina Interna del Hospital Luis G. Dávila de la ciudad de Tulcán de Noviembre 2009 a Agosto 2010

Objetivos Específicos

- Identificar los factores principales del estrés laboral que repercuten sobre; la atención del paciente que acuden al servicio de Medicina Interna del Hospital Luis G. Dávila de la ciudad de Tulcán.
- Determinar los efectos y consecuencias que provoca el estrés laboral en el personal de enfermería, sobre la atención y recuperación de los pacientes que acuden al servicio de Medicina Interna del Hospital Luis G. Dávila.
- Investigar el grado de satisfacción del personal de enfermería referente a la atención, que brinda al paciente hospitalizado del servicio de Medicina Interna.
- Elaborar una guía sobre “Prevención del estrés laboral al personal de enfermería del Hospital Luis G. Dávila de la ciudad de Tulcán”.
- Socializar e implementar en el servicio de Medicina Interna la guía sobre “Prevención del estrés laboral al personal de enfermería del Hospital Luis G. Dávila de la ciudad de Tulcán”, para controlar y afrontar situaciones de estrés laboral.

Preguntas guías

- ¿Cuáles son los factores principales del estrés laboral que repercuten sobre; la atención del paciente que acuden al servicio de Medicina Interna del Hospital Luis G. Dávila de la ciudad de Tulcán?
- ¿Qué efectos y consecuencias provoca el estrés laboral en el personal de enfermería, sobre la atención y recuperación de los pacientes que acuden al servicio de Medicina Interna del Hospital Luis G. Dávila?
- ¿Cuál el grado de satisfacción del personal de enfermería referente a la atención que brinda al paciente hospitalizado del servicio de Medicina Interna?
- ¿Para qué realizar una guía sobre “Prevención del estrés laboral al personal de enfermería del Hospital Luis G. Dávila de la ciudad de Tulcán”?
- ¿Cómo Socializar e implementar en el servicio de Medicina Interna la guía sobre “Prevención del estrés laboral al personal de enfermería del Hospital Luis G. Dávila de la ciudad de Tulcán”, para controlar y afrontar situaciones de estrés laboral?

CAPITULO II

MARCO TEÓRICO

2.1.- Antecedentes

El concepto de Estrés se remonta a la década de 1930, cuando un joven austriaco de 20 años de edad, estudiante de segundo año de la carrera de medicina, Hans Selye, observó que todos los enfermos a quienes estudiaba, indistintamente de la enfermedad propia, presentaban síntomas comunes y generales como: Cansancio, pérdida del apetito, baja de peso, astenia, etc.

Selye consideró entonces que varias enfermedades desconocidas como: Las cardíacas, la hipertensión arterial y los trastornos emocionales o mentales no eran sino de los cambios fisiológicos resultantes de un prolongado estrés en los órganos de choque mencionados y que estas alteraciones podrían estar predeterminadas genética o constitucionalmente.

Sin embargo, al continuar con sus investigaciones, integró a sus ideas, que no solamente los agentes físicos nocivos actuando directamente sobre el organismo son productores de estrés, las demandas de carácter social y las amenazas del entorno del individuo que requieren de capacidad de adaptación provocan el trastorno del estrés.

A partir de ahí, el estrés ha involucrado en su estudio la participación de varias disciplinas médicas, biológicas y psicológicas con la aplicación de tecnologías diversas y avanzadas.

Pero ahora bien de acuerdo a lo anterior, el concepto de estrés proviene desde la década de los 30 y de ahí en adelante empezaron a surgir diversos tipos de estrés, tanto nuevas formas de tratamiento así como nuevas características.

2.2 Descripción Del Área de Estudio

El hospital Luis Gabriel Dávila se encuentra ubicado en la Provincia del Carchi, cantón Tulcán, parroquia Tulcán, en las calles 10 de Agosto y Tungurahua. En 1924 nace como una institución para dar atención de emergencia a las víctimas de la catástrofe. Esta unidad pasa a depender de la junta de asistencia social de Quito el 30 de Marzo de 1954, bajo la dirección del doctor Alberto Araujo Chávez; en una asamblea presidida por el se decide la nominación como hospital Luis G. Dávila en honor al benemérito médico tulcanero de renombre internacional Doctor Luis Gabriel Dávila.

Desde 1932 fueron las hermanas de la caridad las primeras enfermeras y auxiliares, quienes organizaron la atención de los pacientes hasta 1968. En 1970 se integran las primeras enfermeras. A quienes se les asignan la organización del servicio centro quirúrgico.

En 1975 se crea los cargos para dos enfermeras profesionales quienes son asignadas como jefes del departamento de enfermería y del servicio de centro quirúrgico.

Los servicios de Medicina Interna hombres y mujeres, Pediatría, Ginecología, Consulta externa, Emergencia, Estos servicios estaban a cargo de las hermanas de la caridad.

En Noviembre de 1990 hay la creación de 19 cargos de enfermeras profesionales para el hospital se realiza la reorganización y fortalecimiento del departamento de enfermería, organizando 3 turnos de trabajo: mañana, tarde y

noche, este personal esta bajo el amparo de ley civil y carrera administrativa y apoyo al departamento de enfermería.

La Universidad Técnica del Norte de la ciudad de Ibarra, en 1992 envía internas rotativas de enfermería del cuarto año de formación académica bajo la supervisión de la enfermera provincial.

Servicio de Medicina Interna.- Creado en el año de 1975, a cargo de las hermanas de la caridad. Dividido en sala de hombres y mujeres con personal diferente para cada sala, contaba con 17 camas en hombres de las cuales 5 camas eran para cirugía y 12 camas para clínica, y con 13 camas en mujeres de estas 5 camas cirugía y 8 camas de clínica.

En la actualidad en el servicio de Medicina Interna se trabaja con personal médico, enfermeras y auxiliares para las dos salas. Cuenta con 32 camas que están distribuidas de la siguiente manera, 18 clínicas y 14 cirugías.

Las 10 primeras causas de morbimortalidad son:

Colelitiasis	24.5%
Neumonía	15.7%
Apendicetomía	14.8%
Diabetes mellitus tipo II	9.80%
Colelap	6.8%
Hipertensión arterial	6.35%
Politraumatismo	5.08%
IVU	4.7%
Pielonefritis	3.8%
ICC	3.6%
EPOC	2.5%
Pancreatitis	1.9%

2.3 Salud Mental (Situación Del País)

En el Ecuador, existe una dependencia del Ministerio de Salud Pública a nivel central encargada de brindar asesoría a las autoridades del Ministerio sobre políticas y legislación en Salud Mental.

Esta dependencia está involucrada en la planificación, coordinación y supervisión de los servicios de Salud Mental del país y en la capacitación del personal que trabaja en dichas unidades y en investigaciones muy puntuales.

Los servicios de Salud Mental no están organizados de manera regionalizada y en forma equitativa de acuerdo a las necesidades de la población, por el contrario es evidente una concentración en las grandes ciudades del país como son: Quito, Guayaquil y Cuenca, existiendo zonas en las que no se brinda atención en este campo. Los servicios existentes, tanto públicos como privados no mantienen ningún sistema permanente de coordinación entre sí, ni con otros servicios del Sistema de Salud.

El Sistema de Salud Mental del Ecuador se encuentra en un proceso de transición desde los modelos clásicos de atención centrada en los grandes hospitales psiquiátricos hacia una integración en toda la estructura de servicios de salud. El desarrollo de Unidades de Atención Mental en los hospitales provinciales y la paulatina incorporación de servicios en las unidades de atención primaria constituyen su mayor fortaleza. A este hecho ha contribuido la gestión universitaria formando psiquiatras y psicólogos, estos últimos con diferente perfil. La población acepta y acude a los servicios ambulatorios y tiene un cambio de actitud ante las consultas de esta especialidad.

Las debilidades del sistema radica en la baja asignación presupuestaria, la carencia de una legislación específica, la falta de programas permanentes de promoción de Salud Mental, la incipiente participación de la comunidad, la ausencia de organizaciones de familiares o ex pacientes, la inadecuada difusión y

correlación de los derechos humanos en la atención psiquiátrica y la franca tendencia a la medicalización de todos los problemas.

En todo caso se asiste a un momento en que coexisten diversas propuestas y grupos interesados en una renovación permanente de la Salud Mental y sobretodo la actitud favorable de las autoridades de salud para impulsar los cambios y dar el apoyo necesario a todo cuanto permita potencializar la salud mental de los ecuatorianos.

2.4.-Definición de Estrés Laboral

El estrés laboral es aquel producido por el entorno del trabajo. Es la respuesta del organismo a un estado de tensión excesiva y permanente que se prolonga más allá de las propias fuerzas, es decir, lo que le ocurre al estresado es que se sitúa en unas condiciones de vida que le llevan continuamente al borde del agotamiento, una acumulación de sobreesfuerzo constante, una tensión emocional e intelectual fuerte, sin tiempo para nada. Lo más común es padecerlo, negarlo o ignorarlo ya que nuestra cultura es de “machos y aguantadores.”⁴

La frase “acostumbrado a trabajar bajo presión” se ha convertido en un requisito obligatorio en el ámbito laboral, en perjuicio del bienestar humano. El estrés se relaciona con la angustia, la depresión, las inadaptaciones sociales. El estrés es la respuesta que engloba aspectos cognitivos y fisiológicos caracterizado por un alto grado de activación del Sistema Nervioso Autónomo y aspectos motores que suelen implicar comportamientos poco ajustados y escasamente adaptativos.³

2.4.1 Respuestas del Sistema Cognitivo.

Pensamientos y sentimientos de preocupación, miedo, inseguridad, es decir, una serie de pensamientos recurrentes que llevan al individuo a un estado de

alerta, desasosiego, tensión, falta de concentración, piensan que los demás intuyen sus problemas,⁷

2.4.2 Respuestas del Sistema Fisiológico.

Palpitaciones, taquicardia, sequedad de boca, dificultad para tragar, escalofríos, tiritones, sudoración, tensión muscular, respiración agitada y ahogos, molestias de estómago, mareos.

2.4.3 Respuestas del Sistema Motor.

Dificultad de expresión verbal, bloqueos o tartamudez, movimientos torpes, respuestas de huida o de evitación, aumento de la conducta de fumar, comer y beber, llanto, movimientos repetitivos de pies y/o manos y conductas poco ajustadas observables por otros.⁹

2.5.- Causas y factores

2.5.1.- Causas

- **Ritmo de vida acelerado**

La presión ante un exceso de tareas afecta tanto a hombres como a mujeres, esto predice un aumento drástico de trastornos debido estilo de vida actual que exige un exceso de tareas, todas bien hechas y en todos ámbitos (familiar, laboral o social), nadie quiere quedarse atrás o hacerlo peor que los demás.

- **Dedicar la mayor parte del tiempo al trabajo y dejar a un lado las actividades recreativas.**

Cada persona al no tener el descanso que necesita, no va a poder rendir bien en su trabajo; sin embargo, la probabilidad de que el mundo corporativo acepte la idea

de descanso necesario es cero. Mucha gente permanece más horas en la oficina, se lleva trabajo a casa por las tardes y regularmente regresa la oficina los fines de semana, invirtiendo más tiempo en actividades relacionadas con el trabajo.

- **Cambios en el estilo de vida causados por la muerte de un ser querido.**

No todo el mundo vive el duelo por la muerte de un ser querido de la misma forma. Mientras algunas personas lo superan con el paso del tiempo, para otras resulta imposible y se convierte en una sombra que los acompaña. Este último caso es el del llamado “duelo complicado”.

- **Cambios en el estilo de vida causados por Divorcio.**

El divorcio es un enorme cambio en el estilo de vida que afecta a todos en la familia. Los niños siempre experimentan confusión, ansiedad, desesperación, dolor y frustración cuando sus padres disuelven el matrimonio. El divorcio les depara a los padres grandes retos relacionados con el bienestar mental, emocional y aún físico de los niños en la familia.

- **Exposición a fuentes de ruido**

El ruido excesivo o intermitente interfiere con nuestra concentración y es fuente de frustración que puede conducir al enojo y a la tensión. Se sobrepone a la verbalización interna que usamos al pensar y al dirigir nuestros actos. La prolongada exposición al ruido, puede conducir a la fatiga y a la disminución del desempeño. El cambio en los niveles de ruido, más que los niveles absolutos en sí mismos, resulta irritante.

- **Problemas en el trabajo y hogar.**

Para la mayoría de los trabajadores, no pueden diferenciar el ámbito laboral con el familiar y desde el punto de vista, cuando el personal se encuentra estresado lleva sus problemas y preocupaciones del trabajo al hogar y viceversa.

- **Descanso insuficiente**

Produce desgaste físico y mental e impide al profesional hacer frente a las situaciones estresantes. Por ejemplo: Una jornada nocturna por ser más larga que la mañana o tarde al final de la jornada, el profesional de enfermería se encontrará más agotado y su capacidad física y mental puede verse disminuida.

- **Consumo de drogas**

El consumo de drogas legales o ilícitas es un fenómeno universal con consecuencias a veces fatales. En la actualidad existen pruebas crecientes de que el consumo de drogas desempeña un papel importante en la propagación de muchos conflictos con la sociedad y la aparición de enfermedades.³

2. 5.2.- Factores Psicosociales en el Trabajo.

2. 5.2.1- Desempeño Profesional

- **Trabajo de alto grado de dificultad**

La dificultad de la realización del trabajo está en relación con el nivel de habilidad del personal de enfermería, conforme se progresa la misma tarea se vuelve más fácil.

- **Las responsabilidades y decisiones muy importantes**

Es el estrés que se puede dar en personas que desarrollan tareas jerárquicas muy importantes con un alto grado de responsabilidad como podrían ser aquellos que tengan responsabilidades numerosas y variables; los que desarrollen un trabajo intelectual excesivo, los que se encuentren sometidos a tensión psicológica continúa, los que trabajen en áreas donde exista una alta inseguridad en el trabajo; los que trabajen en sectores donde se imponga una alta competitividad; los que trabajen bajo una constante presión para lograr alta eficacia; los que trabajen siempre contra el reloj; los que se deban adaptar permanentemente a situaciones nuevas con datos inestables, etc.

Aquellos que deban trabajar en las situaciones antes indicadas pueden padecer estrés acumulando factores de riesgo para su salud y se pueden sentir agotados físicamente, con diversas manifestaciones psicosomáticas, trastornos del sueño, disminución del deseo sexual, impaciencia, pérdida de la iniciativa, dificultad en la toma de decisiones, adicciones, etc.

- **Funciones contradictorias.**

Es decir, todo lo contrario a lo que uno ha afirmado para luego negarlo con la misma poca convicción.

- **Creatividad e iniciativa restringidas.**

Limitación de la capacidad de inventar algo nuevo, de relacionar algo conocido de forma innovadora o de apartarse de los esquemas de pensamiento y conducta habituales. Disminuyendo la originalidad, flexibilidad, sensibilidad, fluidez e inconformismo, importantes en el desempeño profesional.

- **Tecnología obsoleta**

Si la empresa posee una tecnología obsoleta y con alto nivel de riesgo esto ayuda a elevar el nivel de estrés de los profesionales que laboran en la misma. Otro aspecto podría ser en un extremo opuesto tener tecnología de última generación y no capacitar correctamente en el manejo de la misma con lo que también puede elevar el nivel de estrés de las personas.

- **Ausencia de plan de vida laboral**

Ausencia de plan de vida laboral supone la enumeración de los objetivos que una persona quiere lograr a lo largo de su vida y una guía que propone como alcanzarlos.

2. 5.2.2.- Dirección

- **Liderazgo inadecuado**

La estructura de la organización, el tipo de liderazgo y supervisión practicados y la forma de promulgar las tareas y responsabilidades de los trabajadores son factores también influyentes. En efecto, son elementos tan poderosos que pueden eliminar la incompetencia individual dentro del sistema, o bien, pueden volver incompetentes aun a sus integrantes más capaces.

- **Las condiciones laborales inadecuadas.**

Este caso se puede dar cuando hay malas condiciones de trabajo; salarios bajos; una alimentación inadecuada e insuficiente, la ausencia de perspectivas de progreso, las pocas posibilidades de recreación, la presencia de una inestabilidad laboral por renovación de equipamientos o cambios en los procesos de producción y nueva disposición etc.

- **Relaciones laborales ambivalentes**

Es la Disposición psíquica que se experimenta o manifiesta simultáneamente dos sentimientos, dos actitudes opuestas hacia un mismo objeto, hacia una misma situación. Por ejemplo: amor y odio, deseo y temor, afirmación y negación; que en una organización puede llevar a varios problemas.

- **Manipulación o coacción del trabajador**

Se refiere a la violencia o imposición de condiciones empleadas para obligar a un sujeto a realizar u omitir una determinada conducta.

- **Motivación deficiente**

Establecen un nivel que se refiere a la falta de satisfacción en las necesidades elementales y necesidades sociales.

- **Falta de capacitación y desarrollo del personal**

La falta de capacitación y un aparente divorcio entre la oferta y la demanda están llevando a aumentar las tasas de desempleo en todo el mundo, llevando a aquellas personas que ya ocupan un cargo a tener temor y preocupaciones por el desempleo. Por lo tanto las personas que tienen conocimientos, habilidades y aptitudes puede emplear un individuo para cumplir con las responsabilidades, hacen que posean dentro de la organización a la que pertenece y en su vida social una mejor participación.

- **Carencia de reconocimiento**

La falta de reconocimiento en el trabajo es uno de los problemas que más afecta a los empleados y el más difícil de resolver para las empresas, porque genera desmotivación y, en consecuencia, baja en la productividad y alza en los conflictos. El reconocimiento por la tarea que uno realiza es necesario en cualquier aspecto de la vida personal y también en el trabajo.

2. 5.2.3 Organización y Función

- **La ambigüedad de roles**

Hay una falta de claridad en las misiones y funciones del puesto de trabajo, no están claramente definidas las responsabilidades del puesto de trabajo. En estos casos se suele producir un alto nivel de estrés, depresión, deseos de abandonar el puesto, hay disminución de la autoestima por la falta de satisfacción en la tarea que se realiza. Se hace necesario desarrollar un buen nivel de comunicación e información.

- **Atribuciones ambiguas**

Ocurre cuando hay diferencias entre lo que espera el profesional y la realidad de lo que le exige la organización. Puede haber conflictos como por ejemplo: Recibir órdenes contradictorias de un responsable de enfermería o cuando los deseos y metas no se corresponden con lo que realmente estamos haciendo. Cuando no se tiene claro lo que se tiene que hacer, los objetivos del trabajo y la responsabilidad inherente que conlleva, nos puede estresar de forma importante.

- **Rumores**

Los rumores son objetos que sólo cobran su existencia en el momento de ser comunicados, de transmitirse. Son orales, transitorios e incontrolables, aunque, a partir de un texto, es posible que nazca uno que se difunda como más rápidamente puede comenzar a correr: a través del habla entre individuos que son casi sintomáticamente escuchas y transmisores.

- **Conflicto de autoridad**

Los conflictos en las organizaciones son inevitables. No obstante, el conflicto puede actuar como una fuerza positiva o negativa, de modo que la dirección no debe esforzarse en que desaparezca, sino eliminar los que afecten

negativamente a los esfuerzos que la organización dedica a alcanzar sus objetivos. Por tanto, el problema no parece radicar en el conflicto, sino en la forma de manejarlo.

- **Las discrepancias con las metas de la carrera laboral**

En este caso dado que hay dudas sobre la carrera laboral o profesional de la persona dentro de la organización comienzan a marcarse las inseguridades laborales, dudas sobre los ascensos y las legítimas ambiciones que se van frustrando. Esto puede provocar cierto nivel de ansiedad, frustración, depresión especialmente entre los 40 y 50 años. El rendimiento laboral va a decrecer y se pueden facilitar a ciertas adicciones hacia el alcohol, las drogas, el café, el tabaco.

2. 5.2.4 Tareas y Actividades

- **Cargas de trabajo excesivas.**

Es cuando se trabaja de forma excesiva, compulsiva y se descuidan otras actividades de la vida como la familia, el cuidado personal, el ocio. Se vive por y para el trabajo, y los excesos no son buenos. La sobrecarga de trabajo o estrés por sobre estimulación puede ser objetiva o subjetiva, de acuerdo con la valoración y las características de las personas. Se considera sobrecarga de trabajo el ejercer responsabilidades importantes, es decir, por ejemplo, responsabilidad por la tarea o las decisiones de otros. Estas personas habitualmente tienen más estrés, fuman más, tienen presión más alta y aumentada los índices de colesterol que aquellas que solamente se responsabilizan por objetos o por la realización de su propia tarea.

La sobrecarga genera insatisfacción, tensión, disminución de la autoestima, sensación de amenaza, taquicardia. Etc. para tratar de responder a la sobre exigencia.

Desde el punto de vista laboral provoca la disminución de la motivación en el trabajo, de los aportes o sugerencias laborales y de la calidad de las decisiones, el

aumento del índice de accidentes laborales, el deterioro de las relaciones interpersonales y el aumento del ausentismo.

- **Autonomía laboral deficiente**

Falta de condición para ciertas cosas, no depender de nadie, en su aspecto económico, jurídico y social o que tiene algún defecto o que no alcanza el nivel considerado normal.

- **Ritmo de trabajo apresurado**

La presión ante un exceso de tareas afecta tanto a hombres como a mujeres, por ocuparse en cualquier actividad física o intelectual y hacer a la ligera y sin profundizar las actividades que realiza en el lugar de trabajo.

- **Trabajo monótono o rutinario**

Trabajo con falta de variedad en cualquier cosa, hábito adquirido de hacer las cosas por mera práctica y sin razonar.

2. 5.2.5 Medio Ambiente de Trabajo

- **El ambiente laboral inadecuado**

Aquí aparecen los denominados “estresores ambientales” como podrían ser: iluminación deficiente, alto nivel de ruido o ruidos intermitentes, excesivo nivel de vibraciones, presencia de contaminantes químicos, altas o bajas temperaturas, trabajos en altura de alto riesgo, atmósferas mal ventiladas, trabajos en máquinas de alto riesgo. Los estresores ambientales exigen al trabajador una doble adaptación: física y psicológica.

2. 5.2.6 Jornada Laboral

- **Jornadas de trabajo excesivas**

La jornada de trabajo excesiva produce desgaste físico y mental e impide al profesional hacer frente a las situaciones estresantes

- Duración indefinida de la jornada
- Actividad física corporal excesiva

2. 5.2.7 Empresa y Entorno Social

- **Salario insuficiente**

Los salarios insuficientes son todos aquellos pagos que no compensan a los individuos por el tiempo y el esfuerzo dedicado a la producción de bienes y servicios. Estos pagos incluyen no sólo los ingresos por hora, día o semana trabajada de los trabajadores manuales, sino también los ingresos, semanales, mensuales o anuales de los profesionales y los gestores de las empresas.

- **Subempleo o desempleo en la comunidad**

Emplear a alguien en un cargo o puesto inferior al que su capacidad le permitiría desempeñar

2. 5.2.8 Inseguridad en el trabajo

Se la define como la interacción entre: La probabilidad y la gravedad percibida de perder el propio trabajo en donde la gravedad es función de las características laborales y personales, que podría ser perjudicada por la pérdida del trabajo.

2. 5.2.9 Clima Laboral

Por Clima Laboral se entiende el conjunto de cualidades, atributos o propiedades relativamente permanentes de un ambiente de trabajo concreto que son percibidas, sentidas o experimentadas por las personas que componen la organización empresarial y que influyen sobre su conducta. La falta de participación, sentimientos de deshumanización, restricciones por recortes de recursos y los juegos políticos son elementos que incrementan el estrés laboral.⁷

2.6.-Síntomas del estrés laboral

2.6.1 Psicósomáticos:

- **Fatiga crónica.**

Agotamiento corporal o mental que se produce como consecuencia de un trabajo o de un esfuerzo. La fatiga se caracteriza por la incapacidad para realizar tareas físicas con el ritmo o con la fuerza habitual, y por una mayor lentitud de los procesos racionales que pueden ocasionar un fallo de memoria. Un esfuerzo mental continuo produce lo que se denomina fatiga mental; esto ocurre. Por ejemplo: Cuando se trabaja sobre un problema determinado durante mucho tiempo.

- **Alteraciones del sueño (insomnio, pesadillas...).**

Incapacidad de un individuo para conseguir suficiente calidad o cantidad de sueño. Tras situaciones de gran ansiedad o tristeza, como: La muerte de un ser querido o la pérdida del trabajo, se pueden experimentar dificultades para dormir durante un tiempo; la mayoría de las personas recuperan el ritmo normal de sueño de modo espontáneo, pero algunas se deprimen y desarrollan un insomnio crónico. Dormir durante el día puede empeorar aún más el patrón del sueño. El tratamiento correcto se basa en identificar los posibles problemas psicológicos e intentar resolverlos, al tiempo que se reduce la ansiedad generada por el propio insomnio.

- **Úlcera gástrica y otras Alteraciones Gastrointestinales.**

Otras alteraciones relacionadas con el estrés y de orden más común son los problemas gastrointestinales. Los más serios son las úlceras pépticas y la anorexia nerviosa. Las úlceras están producidas por un exceso de jugos gástricos o por una sensibilidad excesiva en una zona de la pared digestiva, lo que causa náuseas y dolor. La anorexia nerviosa, más común entre las mujeres adolescentes, se caracteriza por la negativa a comer, hasta el extremo de que pueden llegar a morir. Otras alteraciones gastrointestinales producidas por el estrés son las dolencias inflamatorias del colon y el intestino, tales como la colitis ulcerosa y la enteritis local.

- **Taquicardia, palpitaciones.**

Es el ritmo cardiaco acelerado. El corazón se contrae cada minuto entre 60 y 100 veces en condiciones normales. Esta frecuencia aumenta en un individuo sano con el ejercicio, las emociones o el estrés.

- **Cefaleas frecuentes.**

Dolor de la cabeza, es un trastorno muy frecuente, la mayoría de las cefaleas son primarias como: Cefaleas tensionales. Está producida por alteraciones vasculares de las venas peri craneales. La cefalea tensional es un dolor de cabeza de localización difusa, de causas poco claras, que suele estar producida por un exceso de tensión en los músculos de la cara, del cuero cabelludo o del cuello.

- **Problemas de alergia**

Enfermedad debida a una reacción exagerada del sistema inmunológico (hipersensibilidad), frente a determinadas sustancias que son inocuas para la mayoría de las personas. En una reacción alérgica el sistema inmunológico responde ante una sustancia inofensiva como si fuera una sustancia dañina y

produce anticuerpos, con el fin de neutralizarla y proteger al organismo ante futuras exposiciones. La urticaria, fiebre del heno, el asma y la anafilaxia son algunos cuadros alérgicos conocidos.

- **Dermatitis**

Inflamación de la piel o dermis. Los síntomas son enrojecimiento, dolor y exudación de la zona cutánea afectada. En los casos de larga duración es característica la formación de costras, y la sequedad y descamación de la piel. El término dermatitis se utiliza indistintamente con el de eccema, que se refiere a una forma más específica de inflamación cutánea que se acompaña de vesículas y picor o prurito. La inflamación puede deberse a parásitos o irritantes físicos o químicos.

2.6.2. Emocionales:

- **Incapacidad para concentrarse y Falta De Memoria**

La memoria es nuestra capacidad de recordar una información determinada (datos, olores, emociones, lugares, etc.). La capacidad de concentración, el nivel de estrés, la dieta, la edad, la tendencia genética, la calidad del sueño, los hábitos tóxicos y la actividad intelectual son factores importantes a la hora de contar con una buena o mala memoria.

- **Irritabilidad**

La irritabilidad es la capacidad de un organismo o de una parte del mismo para identificar un cambio negativo en el medio ambiente y poder reaccionar.

- **Baja autoestima**

Cuando hablamos de autoestima nos referimos a la valoración afectiva que hacemos de nosotros mismos. Podemos considerar que somos personas valiosas, inteligentes y con muchas cosas que aportar o por el contrario,

puede que consideremos que no valemos para nada, que no nos merecemos nada e incluso podemos pensar que nadie nos querría si realmente nos conociera. En este último caso, tendremos una baja autoestima que va a condicionar de forma muy importante nuestro día a día.

- **Depresión e ideas de suicidio**

Riesgo de Suicidio La mayor parte de los que tienen ideas suicidas están, además, deprimidos. Los dos principales motivos por los que una persona se deprime son, en primer lugar, la pérdida del control sobre su situación vital y sus emociones y, en segundo lugar, la pérdida de toda visión positiva del futuro

- **Autocrítica**

Sentimientos de culpa y autosacrificio, Trabajar más para ponerse al día.

2.6.3. Conductuales:

- **Absentismo laboral**

Se pueden distinguir tres tipos de absentismo diferentes:

1. **Absentismo previsible y justificado:** es aquel que puede ser controlado porque la empresa está informada previamente de la ausencia.
2. **Absentismo no previsible y sin justificación.** Abandono del puesto de trabajo sin autorización de la empresa.
3. **Absentismo presencial.** Es aquella forma de absentismo en la que el empleado acude a su trabajo, pero dedica una parte del tiempo a tareas que no son propias de la actividad laboral.

Cusas del Absentismo laboral

- Permisos legales retribuidos

- Enfermedades comunes con baja de incapacidad laboral transitoria
- Accidentes de trabajo con baja laboral
- Faltas al trabajo por causas injustificada
- Permisos no retribuidos para asuntos personales

Todo lo que propicie una actitud adecuada como: Integración, satisfacción, motivación, representatividad, etc. redundan en un menor absentismo y todo lo que favorece un deterioro de esta actitud redundan en un mayor absentismo como: Falta de promoción, tareas monótonas y repetitivas, etc.

- **Aumento de conducta violenta**

Como: Explosiones de ira, agresividad y respuestas desproporcionadas a los estímulos externos.

- **Abuso de sustancias**

Como: Café, tabaco, alcohol, tranquilizantes y sedantes.

Otros síntomas conductuales pueden ser: Abandono personal, Imposibilidad para relajarse, Caminatas sin rumbo.

2.6.4 Defensivos:

- Negación de las emociones.
- Esfuerzo de contener sus sentimientos.
- Ironía, racionalización.
- Atención selectiva respecto a los pacientes

2.7.-Prevención Del Estrés Laboral con las relaciones interpersonales para una buena atención y recuperación del paciente

- **Dieta adecuada**

El desarrollo de buenos hábitos alimentarios que condicionan el estado nutricional del individuo constituye una medida aconsejable para la prevención del estrés. Las demandas energéticas que actualmente recibimos de nuestro entorno determinan la necesidad de tener un equilibrio energético adecuado para responder a esas demandas y para no desarrollar problemas carenciales.

- **Apoyo social**

Establecimiento y desarrollo de redes sociales, que puedan facilitar apoyo social al individuo. Las relaciones sociales con otros individuos puede resultar una fuente de ayuda psicológica o instrumental. Un grupo social puede constituirse en referencia que facilite al individuo una mejor adaptación e integración en la realidad.

- **La distracción y el buen humor**

Fomentar la distracción y buen humor constituye una buena medida para prevenir situaciones de ansiedad o para aliviarlas, pues además de facilitar el desplazamiento de la atención de los problemas, contribuye a relativizar la importancia de esos problemas.

Otras medidas preventivas tenemos

- Dormir lo suficiente (en torno a 8 horas)
- Diferenciar el ámbito laboral y el familiar
- No llevarse trabajo o preocupaciones a casa
- Planear pausas durante el día. No saltárselas.

- Afrontar los problemas cuanto antes. No dejarlos para más adelante.
- Mejorar la autoestima: Hacerse pequeños regalos ante la consecución de metas.
- Comunicación asertiva con los compañeros de trabajo
- Entrenarse en las Habilidades Sociales
- Enfrentar los problemas.
- La relajación ayuda a bloquear el estrés.
- Realizar ejercicios físicos y de respiración alivia el nerviosismo.
- Organizar cada una de las actividades diarias.⁵

2.8.- Fuentes del estrés laboral

2.8.1.- Estresores del ambiente físico: entre los que se encuentran:

- La iluminación: no es lo mismo trabajar en turno nocturno que en el diurno.
- El ruido: trabajar con alarmas continuamente, puede afectar no sólo al oído, sino al desempeño del trabajo: satisfacción, productividad, etc.
- Ambientes contaminados: la percepción de los riesgos, puede producir mayor ansiedad en el profesional, repercutiendo en el rendimiento y en el bienestar psicológico.
- La temperatura: a veces trabajar en un ambiente caluroso genera un tremendo discomfort.
- Peso: en los profesionales que han de trabajar en almacenes cargando y descargando mercancía, el cansancio puede duplicarse.⁸

2.8.2.- Estresores de la tarea.

La generación de estrés varía de unas personas a otras, ya que las características de cada tarea y de lo que genera en los profesionales van en función de lo que gusta o no hacer. Cuando la tarea se adecua a las expectativas y a la capacidad del profesional, contribuye al bienestar psicológico y supone una importante motivación.

Entre estos estresores se encuentran:

- La carga mental de trabajo: es el grado de movilización de energía y capacidad mental que el profesional pone en juego para desempeñar la tarea.
- El control sobre la tarea: ocurre cuando no se controla la tarea, es decir, cuando las actividades a realizar no se adecuan a nuestros conocimientos.⁷

2.8.3.- Estresores de la organización

Los estresores más importantes que aparecen en la organización son los siguientes:

Conflicto y ambigüedad del Rol: ocurre cuando hay diferencias entre lo que espera el profesional y la realidad de lo que le exige la organización. Puede haber conflictos como por ejemplo recibir órdenes contradictorias de un responsable o cuando los deseos y metas no se corresponden con lo que realmente estamos haciendo. Cuando no se tiene claro lo que se tiene que hacer, los objetivos del trabajo y la responsabilidad inherente que conlleva, nos puede estresar de forma importante.⁹

La jornada de trabajo excesiva: produce desgaste físico y mental e impide al profesional hacer frente a las situaciones estresantes. Por ejemplo una jornada nocturna puede ser más larga que una de mañana o tarde y por tanto al final de la jornada, el profesional se encontrará más agotado y su capacidad física y mental puede verse disminuida.

Las relaciones interpersonales: pueden llegar a convertirse en una fuente de estrés. Piénsese en un profesional desequilibrado emocionalmente que hace la vida imposible a todos sus compañeros. Es una fuente continua de estrés. Por el contrario, cuando existe buena comunicación interpersonal y cuando se percibe apoyo social y de la organización, se amortiguan los efectos negativos del estrés laboral sobre nuestra salud.

Promoción y desarrollo profesional: si las aspiraciones profesionales no se corresponden con la realidad por falta de valoración de méritos, se puede generar

una profunda frustración apareciendo el estrés. También influyen los tiempos de descanso, las relaciones interpersonales, sentirse observado o criticado por los compañeros, las dificultades de comunicación y las escasas posibilidades de promoción. Estos factores también pueden generar estrés laboral.³

2.9.- Principales Efectos Del Estrés Laboral

La exposición a situaciones de estrés no es en sí misma algo "malo" o negativo, solo cuando las respuestas de estrés son excesivamente intensas, frecuentes y duraderas pueden producirse diversos trastornos en el organismo.

En la vida toda acción realizada tiene como efecto una reacción específica. Al estudiar la temática del estrés no puede obviarse que el estrés mal manejado ocasiona repercusiones en la personas, sin embargo actualmente se está haciendo énfasis a los efectos del estrés a nivel fisiológico ya que estos propician un gran deterioro en los individuos impidiéndoles realizar sus actividades cotidianas.⁹

A continuación se presenta principales efectos negativos del estrés laboral:

2.9.1. Efectos Fisiológicos:

- Aumento de la tasa cardíaca
- Tensión muscular
- Dificultad para respirar
- Efectos Cognitivos:
- Preocupaciones
- Dificultad para la toma de decisiones
- Sensación de confusión

2.9.2. Efectos Motores:

- Hablar rápido
- Temblores
- Tartamudeo

Los efectos cognitivos y motores son muy importantes cuando se habla de efectos del estrés en los trabajadores, ya que están íntimamente relacionados y podría decirse que muchas veces estos efectos se presentan en forma simultánea, ya que una persona preocupada puede presentar signos como temblores en las manos o hablar muy rápido, también la dificultad para la toma de decisiones y la sensación de confusión pueden presentar características como tartamudeo o voz entre cortada.⁷

2.9.3. Efectos del estrés laboral sobre la salud

Los estilos de vida actuales son cada día más demandantes, esto lleva al hombre moderno a incrementar notablemente en mucho sus cargas tensionales y esto produce la aparición de diversas patologías.

Las patologías que surgen a causa del estrés laboral pueden ser asimiladas de diferentes formas por los individuos, ya que en este nivel se toman en cuenta aspectos como diferencias individuales reflejadas en el estado actual de salud e historia clínica de las personas, por lo que un determinado efecto del estrés laboral no se presentará de igual forma en todos los seres humanos y lo que puede ser nocivo para unos será leve para otra. Al debilitarse las defensas del organismo las actividades del cuerpo se desaceleran y pueden cesar totalmente, generando problemas psicológicos, una enfermedad física o incluso la muerte.⁸

Esta comprobado científicamente que el estrés produce una disminución notable de las defensas en el organismo, por lo que una persona que adolece continuamente estrés está expuesta a sufrir cualquier tipo de enfermedades ocasionadas por bacterias o virus, siendo esto más propenso en las personas que están expuestas a un medio ambiente vulnerable y se encuentra altamente contaminado, por eso es frecuente observar que el sector laboral es generalmente afectado por enfermedades virales que muchas veces necesitan incapacidad laboral.

Las enfermedades que sobrevienen a consecuencia del estrés laboral pueden clasificarse en dos grandes grupos:

- Enfermedades por Estrés Agudo.
- Úlcera por Estrés
- Estados de Shock
- Neurosis Post Traumática
- Patologías por Estrés Crónico.
- Dispepsia
- Gastritis
- Ansiedad
- Accidentes
- Frustración

La presencia de enfermedades originadas por estrés en el sector laboral Salvadoreño conlleva a la inadecuada realización de las tareas en el trabajo, ya que una persona enferma no rinde lo necesario, por lo que es urgente crear conciencia en los empleadores y patronos que cuando una persona de su organización se encuentre enferma y especialmente cuando la enfermedad es generada por estrés, se le tome atención especial y de ser posible se le proporcione incapacidad para que se restablezca de la situación en la que se encuentra.⁴

2.9.4 Efectos del estrés laboral sobre la organización

Cada persona que sufre de estrés está pagando un alto precio por su salud personal, pero también pagan un alto costo la empresa para la cual trabaja trayendo como consecuencia

- Absentismo.
- Rotación o fluctuación del personal.
- Disminución del rendimiento físico.

Las empresas deben de ser conscientes que los miembros de su organización son seres humanos que sienten, sufren enfermedades y tienen un límite, por lo que

debe de ponerse atención especial a sus demandas e insatisfacciones ya que esto permitirá mejorar el clima organizacional y esto llevará a obtener mejores resultados en el aspecto social y económico.

Un trabajador al que se le cumplen sus demandas da lo mejor de sí en su trabajo, es responsable de sus actos y trabaja por mejorar, las condiciones de la organización, por lo que siempre debe de buscarse la satisfacción de los trabajadores así como promover iniciativas encaminadas al logro de la misma.⁶

2.10.- Tratamiento

El tratamiento del estrés laboral deberá siempre dirigirse a erradicarlo a través de controlar los factores o las fuerzas causales del mismo. El criterio general que pretende curar la enfermedad en forma aislada mediante tratamiento paliativo de las alteraciones emocionales o reparación de las lesiones orgánicas es sumamente simplista, limitado y poco racional. Así, el tratamiento contra el estrés deberá ser preventivo y deberá lograrse ejerciendo las acciones necesarias para modificar los procesos causales.

1) Atención Individual del Problema

Los programas de atención individual en los sitios de trabajo contemplan la difusión de la información en cuanto al estrés, sus causas y la forma de controlarlo a través de la educación para la salud de los trabajadores para ayudarlos a desarrollar habilidades personales que les permitan reducir el problema. Se emplea la distribución de trípticos, carteles, conferencias, videos, etc.

La idea principal consiste en tratar de identificar los agentes causales del estrés y lograr hacerlos conscientes al trabajador, mostrar a este las posibilidades de solución de la situación, o el manejo inteligente del estrés para poder actuar en consecuencia y contrarrestarlo.

Es importante, mejorar los hábitos del trabajador, la alimentación adecuada, ejercicio físico moderado, gradual y progresivo, ritmos de sueño adecuados,

propiciar las actividades recreativas, disminuir las adicciones y evitar la vida sedentaria.

Además, son de gran utilidad las denominadas técnicas de atención que consisten en métodos para ayudar a los trabajadores a resolver sus reacciones fisiológicas y psicológicas, con estrategias para reducir el estrés en el ambiente laboral. Consisten en ejercicios de relajación, autoentrenamiento, bioretroestimulación, ejercicios respiratorios, autoestima, meditación y aún yoga.

En forma complementaria, se enseña el uso de estrategias para la administración del tiempo, priorización de problemas, desarrollo de la capacidad de planeación, técnicas de negociación; así como ejercitar habilidades para la toma de decisiones, solución del conflictos, conducta asertiva, manejo del tiempo y en general el desarrollo de mejores relaciones humanas.

2) Medidas Organizacionales

En el manejo colectivo de los factores causales del estrés, el criterio predominante consiste desde luego, en reducir al máximo las situaciones generadoras de situaciones tensionales dentro de la empresa u organización. Las acciones específicas se dirigen hacia las características de estructura de la organización, estilos de comunicación, procesos de formulación de decisiones, cultura corporativa, funciones de trabajo, ambiente físico y métodos de selección y capacitación del personal.

Es importante considerar las mejoras físicas, ergonómicas, de seguridad y de higiene del entorno laboral en los centros de trabajo, pues tienen particular relevancia para los trabajadores al representar la preocupación real y el esfuerzo patente de la empresa por mejorar el bienestar de sus empleados.

Las medidas de cambio de la organización persiguen la reestructuración de los procesos y tareas, que permita desarrollar las capacidades del trabajador, mejorando su responsabilidad y formas de comunicación por medio de programas de asistencia para los trabajadores, círculos de calidad, grupos de asesoría,

soporte, participación activa, trabajo de equipo, solidaridad laboral, desarrollo profesional, promoción de su creatividad y procesos de mejora continua.

El cambio se debe propiciar por medio de una incorporación gradual de los trabajadores a la organización a través de diferentes estrategias como desarrollo organizacional, adecuación de los estilos de liderazgo, redistribución del poder y la autoridad, participación responsable y activa en los procesos de toma de decisiones de las áreas, favoreciendo la comunicación interna formal e informal, mejorando el ambiente de trabajo, creando un clima laboral favorable a la empresa y propicio para el desarrollo sustentable, sano e integral de la vida productiva de los trabajadores.

Técnicas de relajación

Las técnicas de relajación están especialmente indicadas en los trastornos de tipo psicossomático y en todas aquellas alteraciones en que la ansiedad o angustia es la que provoca los desórdenes funcionales. Como hábito psicoprofiláctico podrían estar indicadas las técnicas de relajación para la mayoría de la población en todas aquellas situaciones estresantes de la vida diaria como los exámenes, el estrés laboral, las relaciones conflictivas, etc.

El objetivo fundamental de los métodos de relajación (técnicas de relajación) consiste en la producción, bajo control del propio sujeto, de estados de baja activación del sistema nervioso autónomo. Estos estados de baja activación se logran como una consecuencia del establecimiento de determinadas actitudes y actividades cognitivas. Su logro repercutirá en un mayor autocontrol de sus conductas emocionales, comportamentales e intelectuales. Usted no debe intentar esforzarse en lograr directamente la relajación. Toda actitud de esfuerzo o de mantenimiento de una expectativa de logro de relajación va a ser contraproducente ya que contribuirá a producir un estado exactamente opuesto a lo que se pretende.

La actitud básica debe consistir en la eliminación de toda expectativa de "tener que hacer" o "tener que lograr". Debe centrarse en las tareas que a

continuación se describen poniendo toda la atención posible en su realización y consecuentemente tratando de evitar cualquier tipo de representación ajena a la tarea.

Se debe confiar en que la relajación se producirá como un efecto colateral a la realización de la tarea.

Las técnicas de relajación es mejor hacerlos en una habitación con poco ruido y poca luz, preferiblemente en una postura de decúbito supino (boca arriba) sobre una cama. Sin embargo, algunos de los ejercicios pueden hacerse sentado y en condiciones de ruido y luminosidad variables.

♥ Pasos para realizar una buena relajación

Paso 1: Aprenda a respirar. Es fundamental para iniciar una relajación con resultados rápidos y efectivos. Hemos dedicado un amplio espacio a enseñar a respirar, es indispensable antes de seguir los ejercicios de relajación.

Paso 2: Un sitio y una respiración relajante. Prepare un sitio cómodo y tranquilo: sin interrupciones ni ruidos. Puede tenderse en una cama boca arriba, o en una manta en el suelo. Concéntrese unos minutos en su respiración. Déjese llevar por ella. No fuerce nada. Lenta, profunda y silenciosa. Piense solo en su respiración en cinco minutos. Primero concéntrese en hacer una espiración lenta y profunda. Deje entrar el aire en sus pulmones lentamente mientras inspira... Ensaye una respiración completa. Céntrese primero en la respiración abdominal, sienta como el diafragma desciende suavemente cuando inspira... Concéntrese en hacer una respiración relajada, silenciosa; respirar y relajar... Sienta que respire con su cuerpo, siente que sus ojos respiran, su cara, su frente, respira con sus órganos internos, su garganta, sus pulmones, su vientre, sus músculos... Tome conciencia de que todas las células de su cuerpo están respirando...(Haga esto unos diez minutos...).

Paso 3: Déjese llevar por la gravedad. Vaya tomando conciencia de su cuerpo mientras respira lenta, profunda y silenciosamente. Sea consciente de las fuerzas de la gravedad, la tierra nos atrae. Deje que cada músculo de los pies, las

piernas, los muslos, la espalda, los hombros, el cuello, la cabeza... sea atraído por la gravedad. Sienta cada músculo muy pesado, aleje de su mente cualquier necesidad de contracción muscular... concentre su pensamiento en la relajación. Deje que sus pies, piernas y muslos, los atraiga el suelo... sus brazos extendidos hacia arriba, su cuello sin tensión, relajando... (3 minutos).

Paso 4: Relaje los pies, las piernas y los muslos. Vaya dejando su respiración relajada y su cuerpo y centre su mente en partes muy concretas. Primero los pies, sus dedos, uno a uno... Relájelos, abandone cualquier tensión que exista, relaje dedo a dedo, sienta calor conforme note su relajación, su respiración, lentamente, vaya relajando la planta del pié, los talones, cada tobillo, los gemelos de las piernas, sienta su pesadez.. la de sus muslos, su zona lumbar... No siga hasta que haya desaparecido cualquier tensión o signo de contracción muscular de las extremidades inferiores, observe mental y pasivamente como respiran... (6 minutos).

Paso 5: La relajación de la espalda, el cuello, el vientre, la caja torácica, el pecho, los hombros. Siga concentrándose en la relajación de cada músculo, relajándolo, sintiendo su descanso, su respiración... En realidad es su estado natural, aleje de cada músculo la tensión, no hay necesidad de tensión... Su cerebro ayuda a cada músculo a recuperar su estado natural en posición de descanso... Cuando llegue a la espalda, concéntrese vértebra a vértebra sienta que se ensancha y se extiende; deje que el diafragma de un masaje suave al abdomen al respirar relajándolo del todo, retire del cuello alguna rigidez que todavía quede... (8 minutos).

Pasó 6: Relaje las manos, los brazos... Concéntrese en sus manos. Primero la relajación de sus dedos, uno a uno de cada mano. Pase a la las palmas de sus manos, sus muñecas, sus antebrazos y brazos (8 minutos).

Paso 7: Relajar la cabeza, la cara... Tómese un tiempo muy especial para su cabeza de forma muy minuciosa. Empiece por relajar las mandíbulas, la lengua,

los labios... Relaje los músculos de sus ojos: sus cejas, sus pestañas... Sienta su frente amplia, relajada; relaje hasta los cabellos, el cuero cabelludo... (6 minutos).

Paso 8: Incluso los órganos internos... Sienta su respiración y relajación. Vaya sintiendo la unidad de su cuerpo. Viaje por su cuerpo y observe que está perfectamente relajado... casi separado de usted. Vaya abandonando a su cuerpo ya perfectamente relajado, deje que su mente se recree con imágenes plácidas, el agua, el cielo, la naturaleza (2 minutos)

Paso 9: Relajación total. Abandone mentalmente su cuerpo, deje su mente flotar, viajar por el espacio, por un bosque la luz, su aire limpio, puro, la paz... Sienta que cambia de tamaño conforme camina.. siente que todo que le rodea tiene un tamaño enorme (los árboles, los troncos, las hojas siéntase una abeja que vuela, disfrute de la placidez de animales pacíficos una ardilla, los pájaros.. Perciba dimensiones de gran tamaño... disfrute de los detalles, las formas de las hojas, los colores de las flores, el tamaño inmenso de las flores, las gotas de agua de un a escarcha, el olor de humedad de la tierra, recorra los tallos de las plantas, mire hacia arriba los inmensos arboles... camine y hágase un gigante de aire... vea una dimensión diferente, vea pequeños los árboles, las casas, los pueblos... respire mucho aire... flote. Navegue por las estrellas, por el espacio infinito... (todo el tiempo que quiera, que disfrute).

Comprobará que es uno de los mejores remedios para el nerviosismo, la tensión, el estrés...

OTROS

- Se puede recurrir a técnicas de relajación para reducir la tensión muscular.
- Establecer una rutina de ejercicios.
- Tomar un baño con agua tibia durante 30 minutos.
- La música controla el nerviosismo.
- En ocasiones, sobre todo si el estrés es duradero, es recomendable acudir a una terapia psicológica o psiquiátrica.¹

2.11. Definición de satisfacción

La satisfacción es un fenómeno que está determinado por los hábitos culturales de los diferentes grupos sociales, por lo tanto, la definición de satisfacción varía según el contexto social. El concepto de satisfacción se basa en la diferencia entre las expectativas del paciente y la percepción de los servicios que ha recibido. De esta manera las percepciones subjetivas acompañadas de las expectativas previas configuran la expresión de la calidad del servicio.

2.11.1. Satisfacción del paciente hospitalizado con la atención de enfermería.

La Satisfacción del usuario está subordinada a numerosos factores como las expectativas, valores morales, culturales, necesidades personales, retribuciones esperadas, información recogida de otros usuarios y de la propia organización, Estos elementos condicionan que la satisfacción, sea diferente para distintas personas y para la misma persona en diferentes circunstancias.

2.11.2. Aspectos que se debe tener en cuenta para una buena satisfacción del paciente

Hay aspectos que suponen un obstáculo a la satisfacción del cliente de sus necesidades y preferencias. Uno de ellos es pensar que se debe dirigir a satisfacer las necesidades de salud con la atención brindada que los expertos consideran preciso, dejar las demandas y preferencias del usuario a segundo plano. El segundo es creer que los consumidores no pueden evaluar correctamente la calidad técnica de la atención.

2.11.3 Importancia sobre el trato recibido durante el proceso de atención por parte del personal de enfermería

La Importancia de la atención brindada por parte del personal de enfermería en los centros hospitalarios esta en cobrar protagonismo en la calidad, ya que su atención va dirigida a mantener el bienestar físico, mental y social de un

ser humano. Dicha atención es proporcionada por personal capacitado en el área de la salud, siendo el personal de enfermería quien establece mayor contacto con el paciente ante la realización de procedimientos y procesos que se ven reflejados en la evaluación de resultados, es el usuario el encargado de manifestar su satisfacción o insatisfacción con esta atención recibida.

2.11.4 Como mejorar el nivel de satisfacción del paciente.

El conocimiento del nivel de satisfacción de los pacientes sirve básicamente para valorar y monitorizar la calidad, disponibilidad y utilización de la atención en salud en general, identificando áreas problemáticas que podrían ser objetivo de futuras acciones; de modo que no sólo se tomen medidas de efectividad clínica y de eficiencia económica, sino también medidas de aceptabilidad social que incluyen la visión de la comunidad y de los usuarios sobre la salud y sobre diferentes aspectos del proceso de atención, especialmente sobre la percepción de los cuidados de enfermería para ejecutar intervenciones que marcan una diferencia en la vida de las personas, mostrando así que el cuidado, permite a las personas dar sentido a sus experiencias de salud y a su vida ya que la satisfacción del usuario depende de la resolución de sus problemas, del resultado del cuidado según sus expectativas, del trato personal que recibió, y del grado de oportunidad y amabilidad con el cual el servicio fue brindado. El usuario de las instituciones de salud, se enfrenta en general, a un medio desconocido y a situaciones en las que no desearía estar.

2.12.- Relaciones Interpersonales en el trabajo relacionado con el estrés laboral

Las relaciones interpersonales son valoradas en general como positivas. Es más, diversos teóricos defienden la afiliación, como un motivo básico de la persona. Esto no significa que las relaciones interpersonales en el trabajo sean siempre positivas.²

2.12.1 Los lugares de trabajo.

La cantidad de personas que se encuentran en los lugares de trabajo son representativos de mayor cantidad de relaciones, mayor ayuda en las tareas y esto es positivo en la medida de que exista una relación equilibrada en comparación con el espacio organizacional, porque se transforma en negativo cuando la cantidad de personas sigue ingresando y como consecuencia las relaciones son mayores pero se pierde la privacidad, producen un deterioro de la satisfacción laboral y se pierde la retroalimentación entre los empleados y quien los dirige.⁹

2.12.2 Calidad de relaciones.

La calidad de las relaciones es positivo en función de la calidad de lo que se produce o servicio que se brinda, mas si se relacionan no solo dentro del lugar de trabajo sino además fuera del, esto es cuando el nivel de estrés es menor, también se puede considerar los que tienen amigos dentro del trabajo pero no fuera y por último los que no tienen esas relaciones ni fuera ni dentro del lugar laboral.²

2.12.3 Relaciones con las autoridades.

Se puede decir que al encontrarse en buenas relaciones con el jefe o superiores, quienes aplican recompensas o castigos, y esto hace que el empleado tenga menores niveles de estrés, no así cuando es una mala relación porque significa que aumentará su nivel de estrés, de presiones o tensiones en el trabajo.

Cuando el estilo de liderazgo es tipo relajado, es como que se cumplen los objetivos de cada uno pero no el de la organización, casi no existe el control y se genera trabajo en función de los intereses personales, significa que todo se realiza de acuerdo a premisas establecidas donde el gerente trabaja en función de la producción pero no deja de lado a las personas, y está en equilibrio según las necesidades de ambos.²

2.12.4 Relaciones con los pares

Estas relaciones no siempre son de tipo ideal o parecido, pero las rivalidades por conseguir ventajas mediatas o inmediatas se encuentran a la orden del día, con relación a mayor salario, promociones y ascensos, tipo de responsabilidades, áreas de trabajo, competencia por lograr ser mejor visto, son causas de altos niveles de estrés. ²

2.12.5 Relaciones con sus dirigidos

Pueden ser causas de estrés. En la medida que no se tenga en claro que se desea, cual es el plan a llevar a delante, como se implementa el programa de acción, si existe una buena comunicación, si se encuentran convencidos de lograr objetivos en conjunto, cuando no existe respeto por el otro o a la inversa, el conflicto se genera a partir del momento del ascenso del jefe y las exigencias del cargo, donde puede o no estar capacitado para ello. ²

2.12.6 Relaciones de profesionales con sus usuarios

Existen estudios que demuestran que las relaciones entre profesionales de servicio, cuando el usuario relata problemas de tipo familiar, personal, social o económico, y de alguna manera no se encuentran insertados en el sistema desocupado, subocupados son una fuente importante de estrés.

Se tiene presentes también a temas tales como: El clima del equipo de trabajo es un estresor relevante, el conflicto, en este caso no siempre es de tipo negativo sino que permite el descenso con posibilidades de mejorar al grupo, el problema está cuando es el conflicto por el conflicto mismo, este sí es un elemento altamente estresante; esto lo debe manejar el grupo de manera que se pueda neutralizar los efectos y otros estresores sobre el bienestar de todos. ⁶

CAPITULO III

3.1 Tipo de estudio

El estudio es no experimental porque no se produce una manipulación o exposición de la influencia del estrés laboral del personal de enfermería para una buena atención y recuperación de los pacientes.

3.2 Diseño de investigación

La investigación es descriptiva y transversal ya que nos sirven para analizar cómo es y cómo se manifiesta el estrés laboral y sus componentes a demás permiten detallar la influencia que tiene básicamente a través de la medición de uno o más de sus atributos para una buena atención y recuperación de los pacientes en el Hospital Luis G. Dávila.

3.3 Modelo

El modelo es cualitativo ya que engloba la recopilación de datos descriptivos, y desarrolla un proceso social que es útil para nosotras como medio de investigación y a demás acoge posibles relaciones causales, especialmente en la movilidad social y la adquisición de estatus.

3.4 Área de estudio

Servicio de Medicina Interna del Hospital Luis G. Dávila de la ciudad de Tulcán provincia de Carchi.

3.5 Población

Personal de enfermería, pacientes y familiares del servicio de Medicina Interna en del Hospital Luis G. Dávila de la provincia de Carchi ciudad de Tulcán de Noviembre 2009 a Agosto 2010

3.6 Universo Y Muestra

Para esta investigación se realizara un muestreo aleatorio simple, de pacientes y familiares que se encuentra en el servicio de Medicina Interna, del Hospital Luis G. Dávila durante el periodo de la presente y el 100 % del personal de enfermería que labora en este servicio

3.7 Técnicas E Instrumentos De Recolección De Datos

Se elaboro una encuesta semiestructurada que se aplico a través de una entrevista al personal de enfermería, pacientes y familiares de servicio en estudio.

VARIABLES DEPENDIENTES

Variable	Conceptualización	Dimensión	Indicador	Escala
Calidad de atención brindado a los pacientes	Es el conjunto de actividades interrelacionadas que ofrece un prestador de servicios con el fin de que el cliente obtenga el producto en el momento y lugar adecuado y se asegure un uso correcto del mismo.	Buena. Regular Mala	Acción de atender demostrando respeto. Atención oportuna con calidad y calidez. Recuperación rápida. Satisfacción del paciente.	Satisfacción Insatisfacción
Recuperación de los pacientes	Volver a tomar o adquirir lo que antes tenía.	Lenta Rápida	Tiempo que transcurre el ingreso del paciente hasta la recuperación y el alta.	Eficiencia de la atención en salud.

Personal de enfermería	Personal profesional de la salud que se especializa en el cuidado de las personas que reciben tratamiento.	Edad	Lapso de tiempo transcurrido desde el nacimiento hasta el instante que se estima de la existencia de una persona.	18-25 años 26-32 años 33-40 años 41 y mas años
		Sexo	Diferencia física y de conducta que distingue a los organismos individuales, según las funciones que realizan en los procesos de reproducción.	Masculino Femenino
		Estado civil	Situación tipificada como fundamental en la organización de la comunidad, en la que la persona puede verse inmersa.	Soltero Casado Divorciado Unión libre
		Número de hijos	Todos los hijos que tiene.	1-3 hijos 4-7 hijos 8 y mas hijos

3.8 Variables

3.8.1 Independiente

- Estrés Laboral en el Servicio de medicina interna

3.8.2 Dependiente

- Calidad de atención brindada a los pacientes
- Recuperación de los pacientes
- Personal de enfermería

4. Marco administrativo

4.1 Recursos humanos

- Investigadoras estudiantes de enfermería
- Asesor
- Estadístico

4.2 Recursos Materiales

- Copias (material bibliográfico)
- Material de oficina
- Procesamiento de información
- material de computadora y otras
- tipado para computadora
- reproducción originales de trabajo

4.3 Presupuesto

El presupuesto programado para esta investigación es la siguiente:

• Copias (material bibliográfico)	200\$
• Material de oficina	100\$
• Procesamiento de información	300\$
• material de computadora	300\$
• tipado para computadora	100\$
• reproducción originales de trabajo	150\$
TOTAL	1.150\$
Imprevisto 10%	115\$
TOTAL	1.265\$

CRONOGRAMA DE ACTIVIDADES 2009- 2010

Actividades	Noviembre 1 2 3 4	Diciembre 1 2 3 4	Enero 1 2 3 4	Febrero 1 2 3 4	Marzo 1 2 3 4	Abril 1 2 3 4	Mayo 1 2 3 4	Junio 1 2 3 4	Julio 1 2 3 4	Agosto 1 2 3 4	Diciembre 1 2 3 4
Elaboración y revisión del Anteproyecto	XXX	XXX	XXX								
Revisión del anteproyecto				XXX							
Revisión de bibliografía	XXX	XXX	XXX	XXX	XXX	XXX	XXX	XXX	XXX		
Construcción de marco teórico		XXX	XXX	XXX	XXX	XXX	XXX	XXX			
Elaboración de instrumento					XXX	XXX					
Procesamiento y análisis de la información						XXX	XXX				
Revisión del primer borrador									XXX	XXX	
Corrección del primer borrador									XXX	XXX	
Presentación de tesis											XXX
Defensa de tesis											XXX

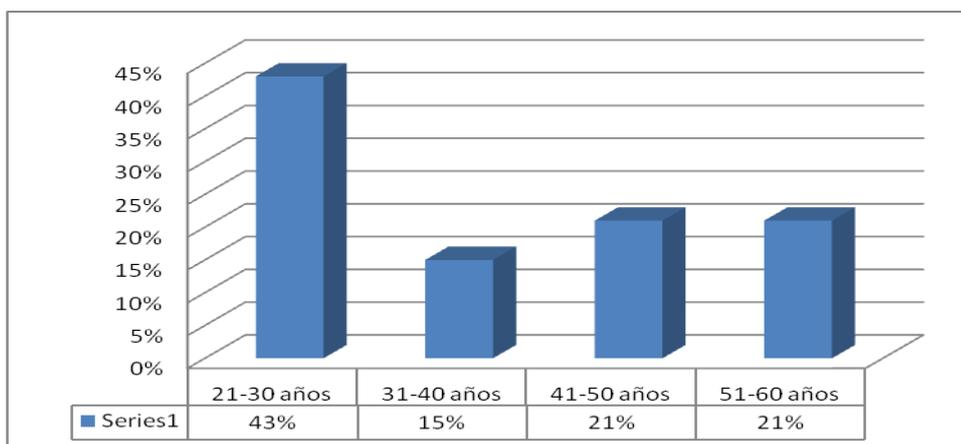
CAPITULO IV

Características del personal de enfermería que labora en el servicio de medicina interna del Hospital Luis G. Dávila

TABLA Y GRAFICO N°1

EDAD

Edad	Total	%
21-30 años	6	43%
31-40 años	2	15%
41-50 años	3	21%
51-60 años	3	21%
TOTAL	14	100%



Fuentes: encuesta
Autoras: Patricia Ayala
Elizabeth Zabala

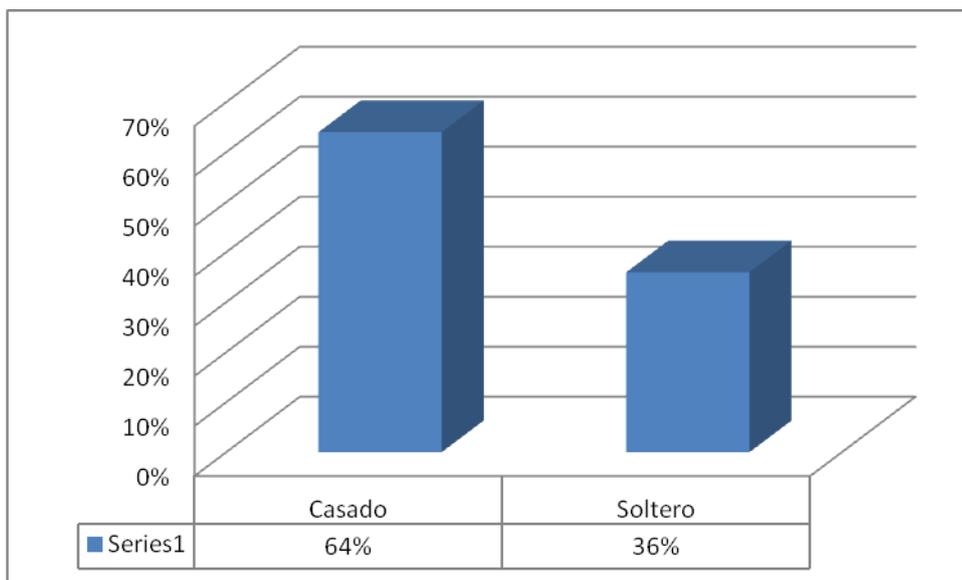
Análisis

La edad de la mayoría del personal de enfermería del servicio de medicina interna tiene un promedio de 21 a 30 años de edad, lo que significa que son más activos para realizar una buena atención tanto los pacientes como a los familiares

TABLA Y GRAFICO N°2

ESTADO CIVIL

Estado civil	Total	%
Casado	9	64%
Soltero	5	36%
TOTAL	14	100%



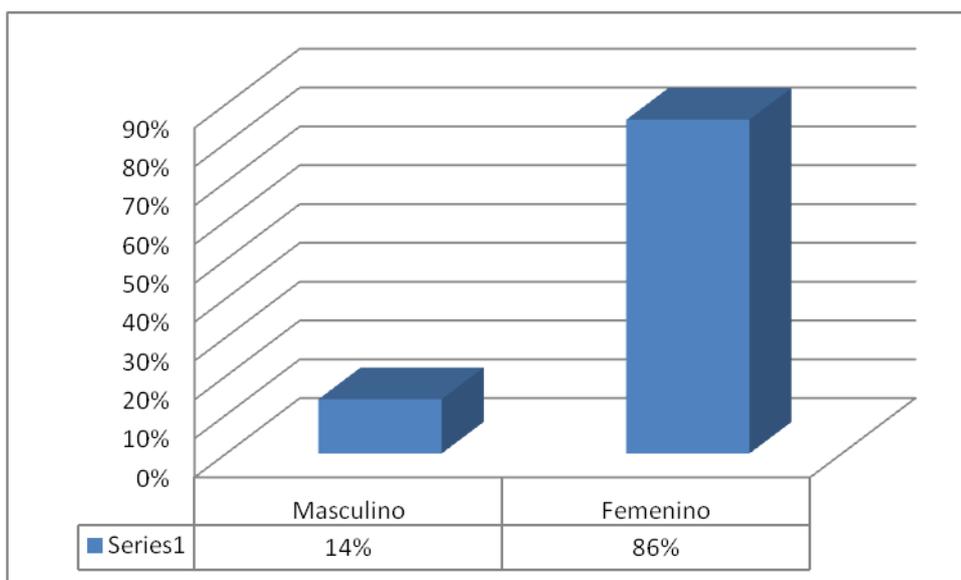
Fuentes: encuesta
Autoras: Patricia Ayala
Elizabeth Zabala

Análisis

La respuesta fue un 64% del personal de enfermería que trabaja en el servicio de Medicina Interna son casados lo que puede constituir un factor importante para que haya estrés laboral, ya que en algunos casos no pueden diferenciar el ámbito laboral y el familiar por lo tanto se puede desencadenar el estrés.

TABLA y GRAFICO N°3

SEXO	Total	%
Masculino	2	14%
Femenino	12	86%
TOTAL	14	100%



Fuentes: encuesta
Autoras: Patricia Ayala
 Elizabeth Zabala

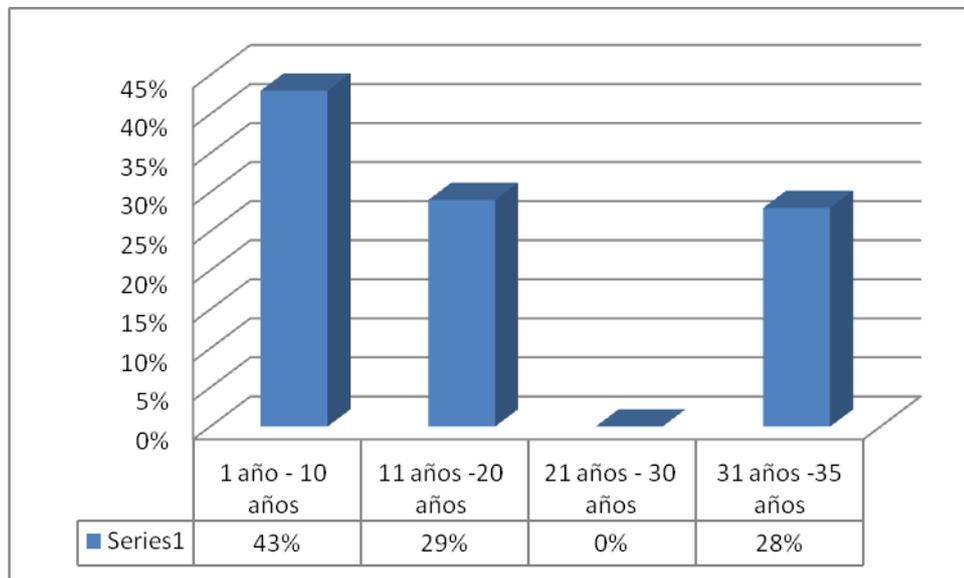
Análisis

En un 86% del personal de enfermería que trabaja en el servicio de Medicina Interna son de sexo femenino y el 14% de sexo masculino pero esto no significa que las mujeres o los hombres realicen mejor su trabajo ya que todas las actividades que realizan dependen de cada uno, pero si es un factor que las mujeres que por su naturaleza empleen los roles de madres y esposas, tienen una mayor posibilidad de tener estrés.

TABLA Y GRAFICO N° 4

AÑOS DE SERVICIO

Años de servicio	Total	%
1 año - 10 años	6	43%
11 años -20 años	4	29%
21 años - 30 años	0	0%
31 años -35 años	4	28%
TOTAL	14	100%



Fuentes: Encuesta
Autoras: Patricia Ayala
 Elizabeth Zabala

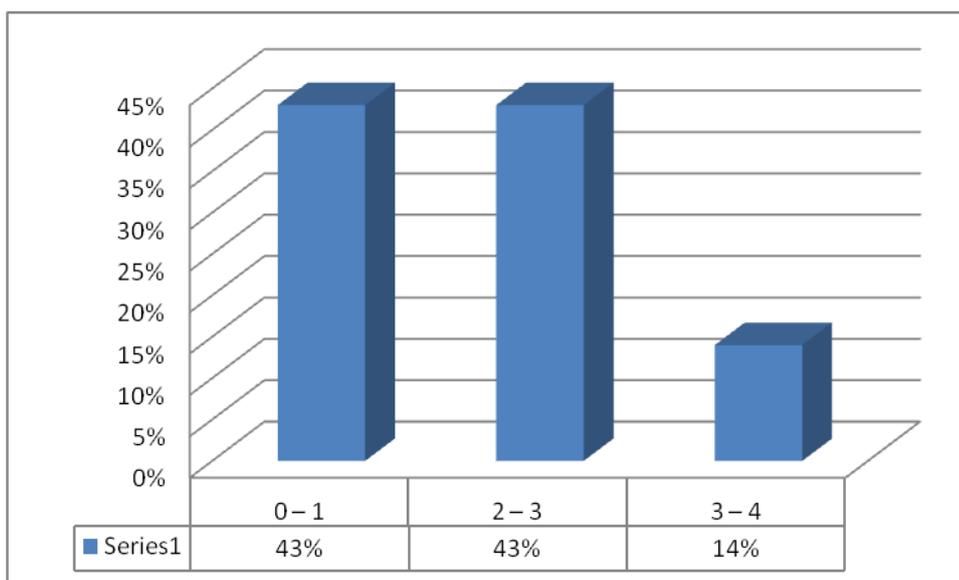
Análisis

Como se observa el personal de enfermería que trabaja en el servicio de medicina interna llevan trabajando en un 43% de 1 a 10 años, el resto prácticamente mas años situación que nos hace pensar de su larga trayectoria laboral no tienen estrés.

TABLA Y GRAFICO N° 5

Número de hijos

Número de hijos	Total	%
0 – 1	6	43%
2 – 3	6	43%
3 – 4	2	14%
TOTAL	14	100%



Fuentes: encuesta
Autoras: Patricia Ayala
 Elizabeth Zabala

Análisis

En La Encuesta Realizada Al Personal de enfermería que trabaja en el servicio de medicina interna la mayoría refiere que tiene hijo lo que también puede ser otra causa para que haya estrés ya que el personal tiene doble responsabilidad tanto en el hogar como en trabajo.

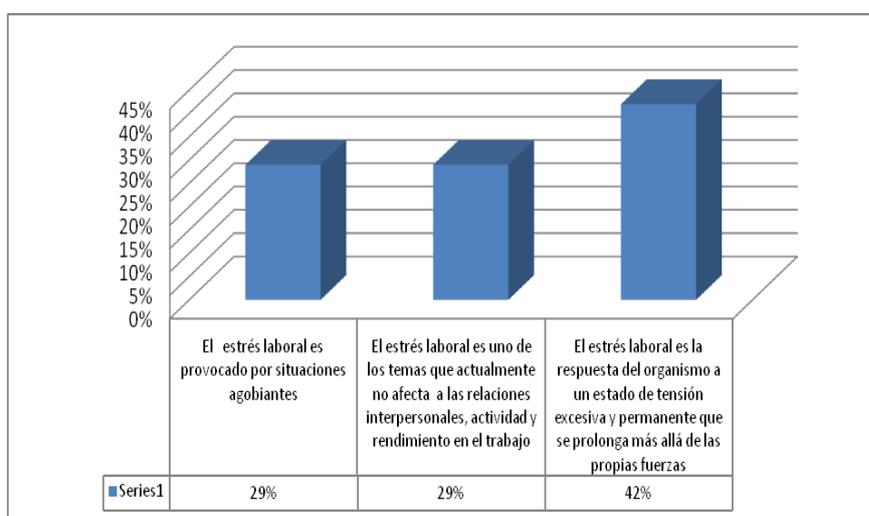
ANÁLISIS Y TABULACIÓN

Encuestas realizadas al personal de enfermería del servicio de Medicina Interna del Hospital Luis G Dávila de la ciudad de Tulcán.

PERCEPCIÓN DEL PERSONAL DE ENFERMERÍA DEL SERVICIO DE MEDICINA INTERNA DEL HOSPITAL LUIS G. DÁVILA DE LA CIUDAD DE TULCÁN SOBRE EL ESTRÉS LABORAL.

TABLA Y GRAFICO N°6

	TOTAL	%
El estrés laboral es provocado por situaciones agobiantes	4	29%
El estrés laboral es uno de los temas que actualmente no afecta a las relaciones interpersonales, actividad y rendimiento en el trabajo	4	29%
El estrés laboral es la respuesta del organismo a un estado de tensión excesiva y permanente que se prolonga más allá de las propias fuerzas	6	42%
TOTAL	14	100%



Fuentes: encuesta

Autoras: Patricia Ayala

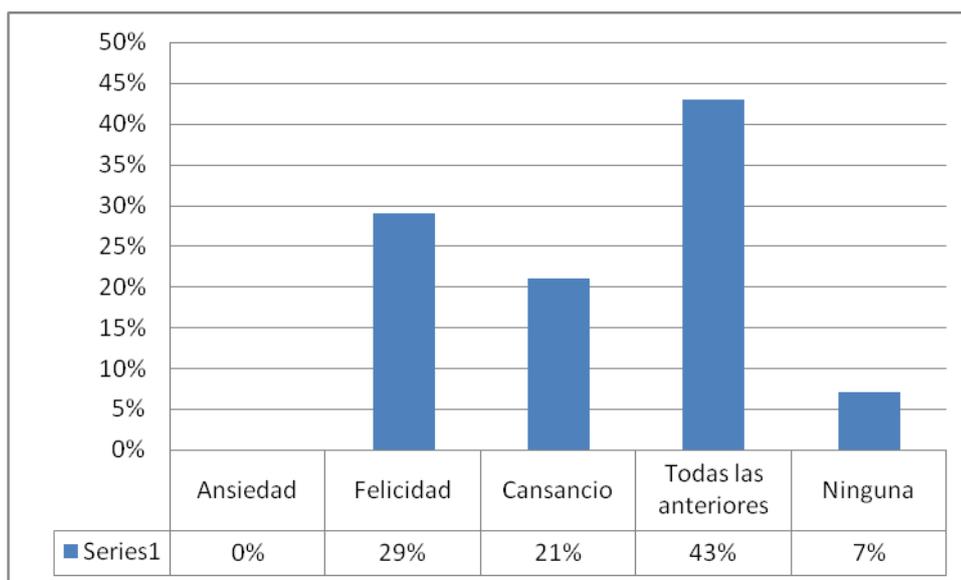
Elizabeth Zabala

Análisis.- Ante esta pregunta El 42% del personal enfermería del servicio de Medicina Interna esta de acuerdo que el estrés laboral es la respuesta del organismo a un estado de tensión excesiva y permanente que se prolonga más allá de las propias fuerzas, por lo que podemos entender que están enteradas de este problema actual.

PERCEPCIÓN DEL PERSONAL DE ENFERMERÍA DEL SERVICIO DE MEDICINA INTERNA DEL HOSPITAL LUIS G. DÁVILA DE LA CIUDAD DE TULCÁN SOBRE LOS SÍNTOMAS Y EL ESTRÉS LABORAL

TABLA Y GRAFICO N°7

	TOTAL	%
Ansiedad	0	0%
Felicidad	4	29%
Cansancio	3	21%
Todas las anteriores	6	43%
Ninguna	1	7%
TOTAL	14	100%



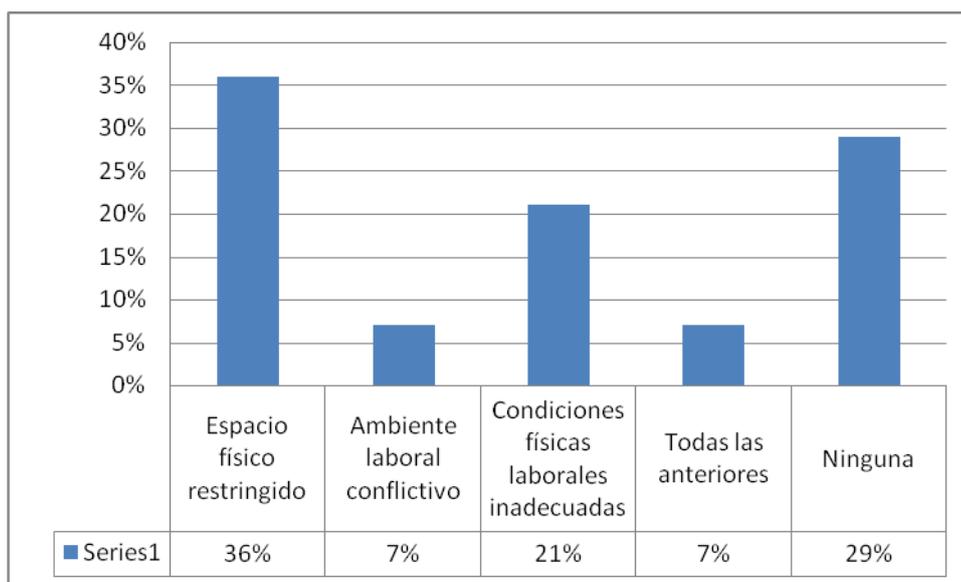
Fuentes: encuesta
Autoras: Patricia Ayala
 Elizabeth Zabala

Análisis.- Ansiedad y cansancio son los síntomas que en algún momento han sentido el personal de enfermería del servicio de Medicina Interna seguramente se debe a l estado de ánimo y a las circunstancias del momento.

PERCEPCIÓN DEL PERSONAL DE ENFERMERÍA DEL SERVICIO DE MEDICINA INTERNA DEL HOSPITAL LUIS G. DÁVILA DE LA CIUDAD DE TULCÁN SOBRE EL ESPACIO FÍSICO DEL SERVICIO.

TABLA Y GRAFICO N°8

	TOTAL	%
Espacio físico restringido	5	36%
Ambiente laboral conflictivo	1	7%
Condiciones físicas laborales inadecuadas	3	21%
Todas las anteriores	1	7%
Ninguna	4	29%
TOTAL	14	100%



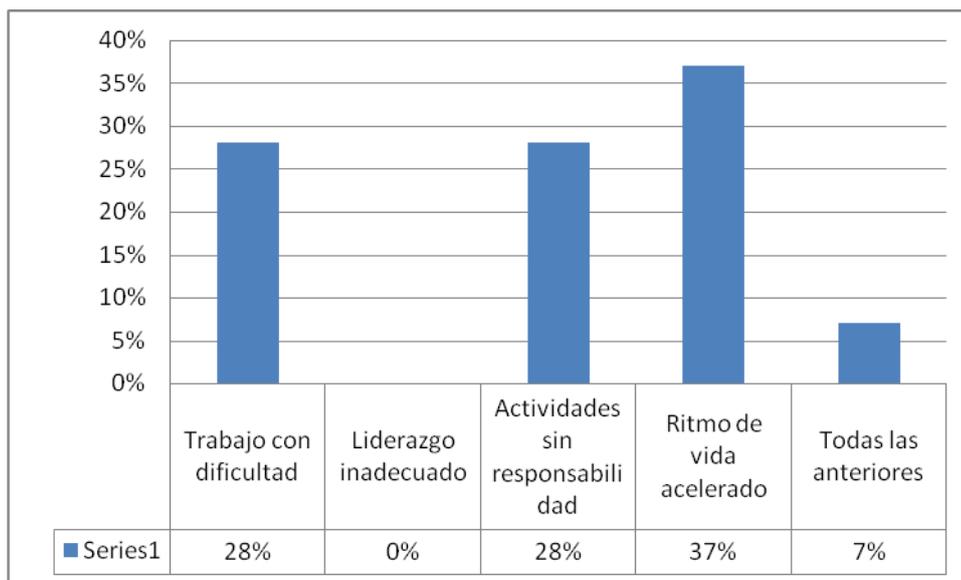
Fuentes: encuesta
Autoras: Patricia Ayala
 Elizabeth Zabala

Análisis.- ante esta pregunta el espacio físico y las condiciones físicas laborales inadecuadas, el personal de enfermería cree que influye a la presencia del estrés laboral, en cambio la minoría asume que se debe a un ambiente laboral conflictivo, lo que demuestra que existen buenas relaciones humanas y buen ambiente de trabajo.

PERCEPCIÓN DEL PERSONAL DE ENFERMERÍA DEL SERVICIO DE MEDICINA INTERNA DEL HOSPITAL LUIS G. DÁVILA DE LA CIUDAD DE TULCÁN SOBRE LAS CAUSAS PARA QUE HAYA ESTRÉS LABORAL

TABLA Y GRAFICO N°9

	TOTAL	%
Trabajo con dificultad	4	28%
Liderazgo inadecuado	0	0%
Actividades sin responsabilidad	4	28%
Ritmo de vida acelerado	5	37%
Todas las anteriores	1	7%
TOTAL	14	100%



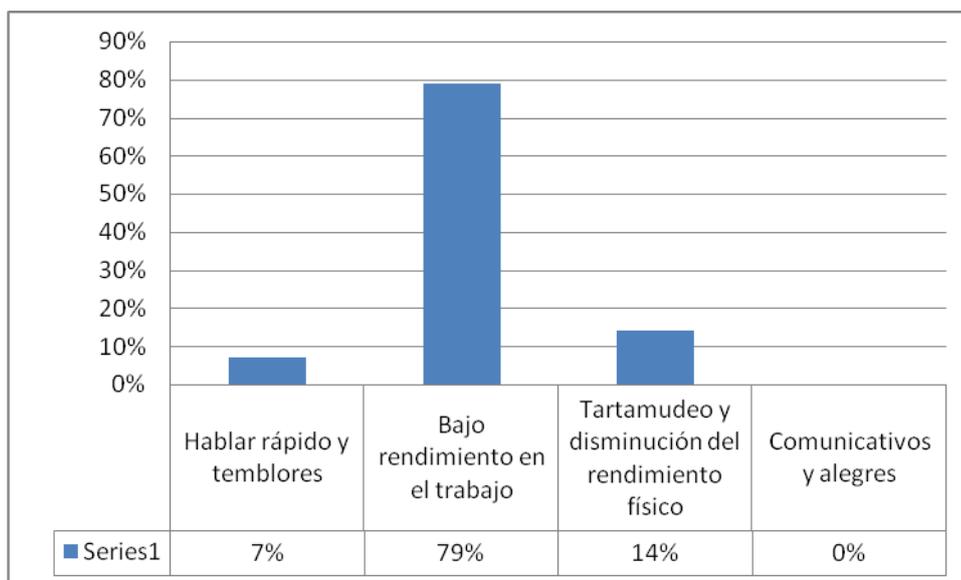
Fuentes: encuesta
 Autoras: Patricia Ayala
 Elizabeth Zabala

Análisis.- En la encuesta realizada al personal de enfermería del servicio de Medicina Interna podemos observar que la principal causa para que exista estrés laboral es el ritmo de vida acelerado seguido por trabajo con dificultad y actividades sin responsabilidad, pero nadie esta de acuerdo que sea por un liderazgo inadecuado.

PERCEPCIÓN DEL PERSONAL DE ENFERMERÍA DEL SERVICIO DE MEDICINA INTERNA DEL HOSPITAL LUIS G. DÁVILA DE LA CIUDAD DE TULCÁN SOBRE LAS EXPRESIONES DEL ESTRÉS.

TABLA Y GRAFICO N°10

	TOTAL	%
Hablar rápido y temblores	1	7%
Bajo rendimiento en el trabajo	4	79%
Tartamudeo y disminución del rendimiento físico	2	14%
Comunicativos y alegres	0	0%
TOTAL	7	100%



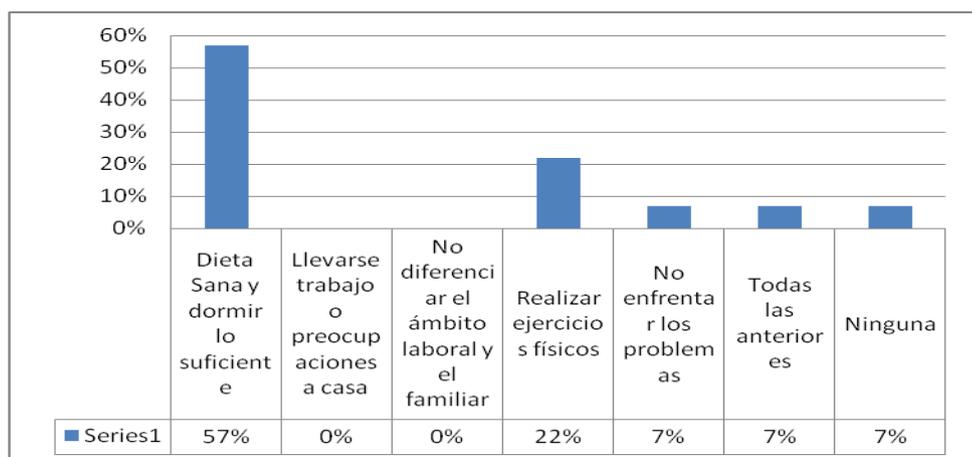
Fuentes: encuesta
Autoras: Patricia Ayala
 Elizabeth Zabala

Análisis.- Respecto a las expresiones o manifestaciones del estrés el personal de enfermería del servicio de Medicina Interna del hospital Luis G. Dávila indico en un 79% que es el bajo rendimiento en el trabajo ya que el personal no se encuentra con fortaleza física y psicológica adecuada. Cuando sufren estrés, lo importante es que estos cuadros no reincidan, o no sean frecuentes por el bien del personal y de los usuarios.

PERCEPCIÓN DEL PERSONAL DE ENFERMERÍA DEL SERVICIO DE MEDICINA INTERNA DEL HOSPITAL LUIS G. DÁVILA DE LA CIUDAD DE TULCÁN SOBRE LAS TÉCNICAS PARA PREVENIR EL ESTRÉS LABORAL

TABLA Y GRAFICO N°11

	TOTAL	%
Dieta Sana y dormir lo suficiente	8	57%
No diferenciar el ámbito laboral y el familiar	0	0%
Llevarse trabajo o preocupaciones a casa	0	0%
Realizar ejercicios físicos	3	22%
No enfrentar los problemas	1	7%
Todas las anteriores	1	7%
Ninguna	1	7%
TOTAL	14	100%



Fuentes: encuesta
 Autoras: Patricia Ayala
 Elizabeth Zabala

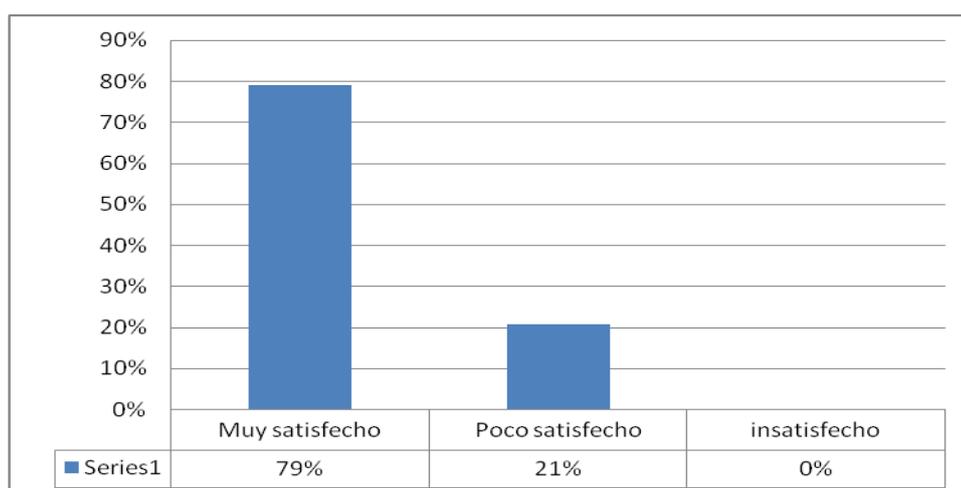
Análisis.- El personal de enfermería del servicio de Medicina Interna encuestado cree que las técnicas para prevenir el estrés laboral en un 57 % Dieta Sana y dormir lo suficiente, y realizar ejercicio físico lo que confirma que la buena alimentación, descanso y deporte adecuado nos mantiene activos para brindar una atención eficaz y eficiente.

CALIDAD DE ATENCIÓN BRINDADA A LOS PACIENTES

PERCEPCIÓN DEL PERSONAL DE ENFERMERÍA DEL SERVICIO DE MEDICINA INTERNA DEL HOSPITAL LUIS G. DÁVILA DE LA CIUDAD DE TULCÁN SOBRE LA SATISFACCIÓN DE LA ATENCIÓN BRINDADA.

Tabla y Grafico N°12

	TOTAL	%
Muy satisfecho	11	79%
Poco satisfecho	3	21%
insatisfecho	0	0%
TOTAL	14	100%



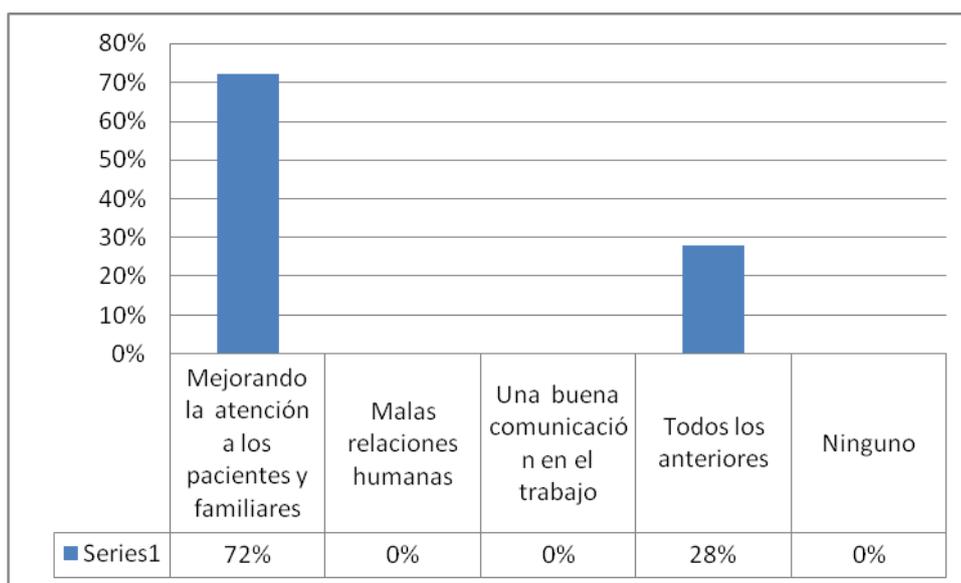
Fuentes: encuesta
Autoras: Patricia Ayala
Elizabeth Zabala

Análisis.- En la encuesta realizada al personal de enfermería del servicio de Medicina Interna indican en un 79 % que se encuentran muy satisfechos con la calidad de atención brindada. Aspiraciones que de igual manera piensan o perciben los usuarios. Expresan que diariamente se esfuerzan por dar una buena atención y sienten la satisfacción del deber cumplido.

PERCEPCIÓN DEL PERSONAL DE ENFERMERÍA DEL SERVICIO DE MEDICINA INTERNA DEL HOSPITAL LUIS G. DÁVILA DE LA CIUDAD DE TULCÁN SOBRE EL NIVEL DE SATISFACCIÓN.

TABLA Y GRAFICO N° 13

	TOTAL	%
Mejorando la atención a los pacientes y familiares	10	72%
Malas relaciones humanas	0	0%
Una buena comunicación en el trabajo	0	0%
Todos los anteriores	4	28%
Ninguno	0	0%
TOTAL	14	100%



Fuentes: encuesta
Autoras: Patricia Ayala
 Elizabeth Zabala

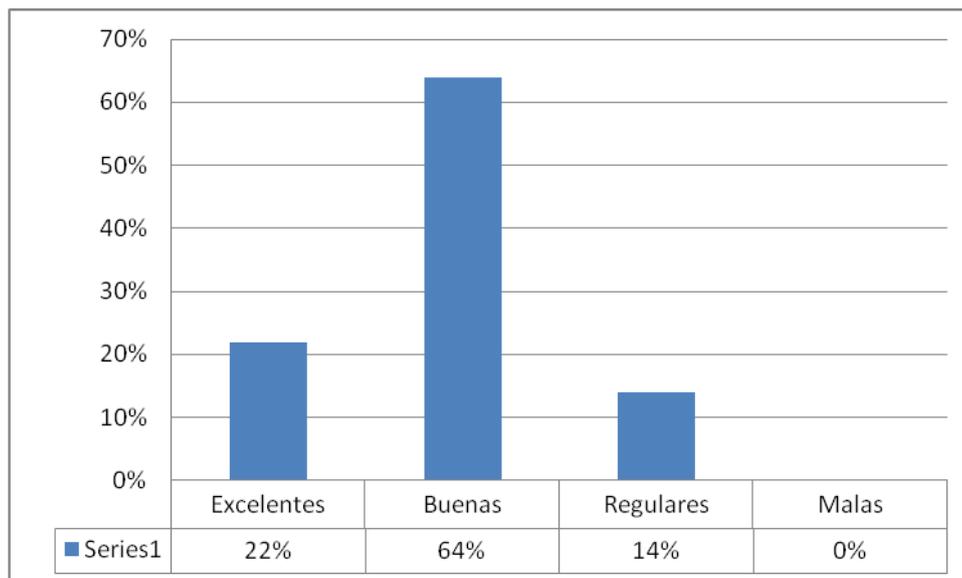
Análisis.- ante esta pregunta el personal de enfermería del servicio de Medicina Interna cree en un 72 % para Mejorar el nivel de satisfacción del pacientes y familiares y una buena comunicación en el trabajo es cuando hay una atención integral es decir en el aspecto físico, psicológico y social, para lo que es necesario estar consciente y dispuesto a estas necesidades.

RELACIONES INTERPERSONALES

PERCEPCIÓN DEL PERSONAL DE ENFERMERÍA DEL SERVICIO DE MEDICINA INTERNA DEL HOSPITAL LUIS G. DÁVILA DE LA CIUDAD DE TULCÁN SOBRE LAS RELACIONES INTERPERSONALES EN EL SERVICIO.

TABLA Y GRAFICO N° 14

	TOTAL	%
Excelentes	3	22%
Buenas	9	64%
Regulares	2	14%
Malas	0	0%
TOTAL	14	100%



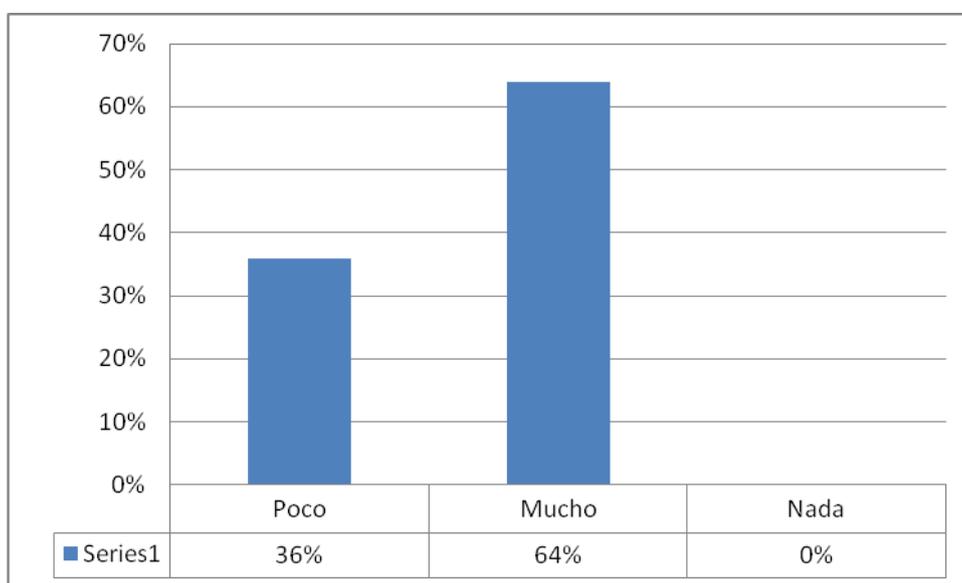
Fuentes: encuesta
Autoras: Patricia Ayala
Elizabeth Zabala

Análisis.- En la encuesta realizada al personal de enfermería creen que las relaciones interpersonales en el servicio de Medicina Interna son un 22% excelente, mientras que un 64 % son buenas actitudes que son satisfactorios ya que esto influye en la calidad de atención impartida a los pacientes hospitalizados.

PERCEPCIÓN DEL PERSONAL DE ENFERMERÍA DEL SERVICIO DE MEDICINA INTERNA DEL HOSPITAL LUIS G. DÁVILA DE LA CIUDAD DE TULCÁN SOBRE COMO REPERCUTEN RELACIONES INTERPERSONALES EN EL TRABAJO EQUIPO.

TABLA Y GRAFICO N° 15

	TOTAL	%
Poco	5	36%
Mucho	9	64%
Nada	0	0%
TOTAL	14	100%



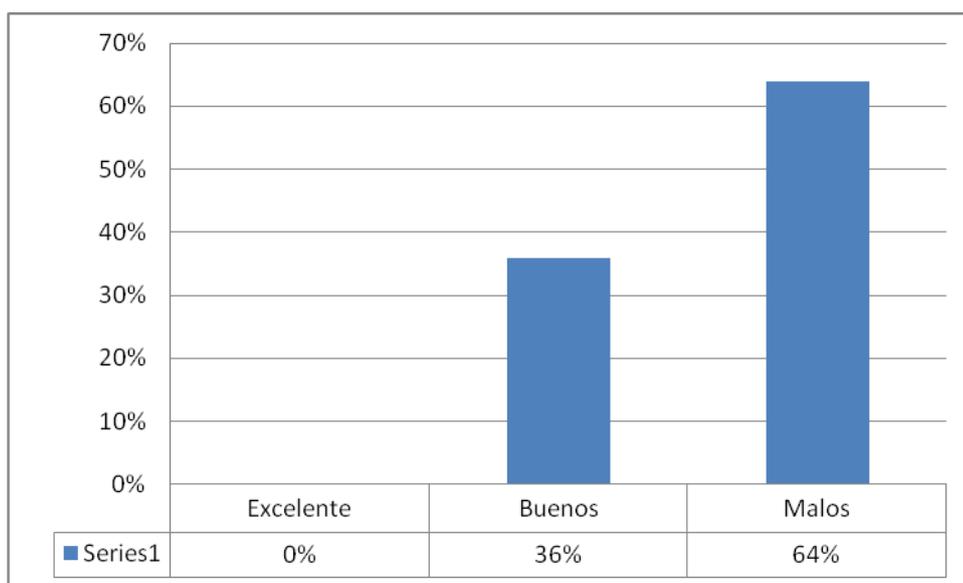
Fuentes: encuesta
Autoras: Patricia Ayala
 Elizabeth Zabala

Análisis.- El personal de enfermería del servicio de Medicina Interna cree que las relaciones interpersonales repercuten mucho en 64 % en el trabajo equipo esto nos da entender que se debe trabajar en equipo para tener buenos resultados. Y lograr los objetivos en la recuperación de la salud de los pacientes.

PERCEPCIÓN DEL PERSONAL DE ENFERMERÍA DEL SERVICIO DE MEDICINA INTERNA DEL HOSPITAL LUIS G. DÁVILA DE LA CIUDAD DE TULCÁN SOBRE COMO REPERCUTE EL ESTRÉS EN LOS EQUIPOS DE TRABAJO.

TABLA Y GRAFICO N°16

	TOTAL	%
Excelente	0	0%
Buenos	5	36%
Malos	9	64%
TOTAL	14	100%



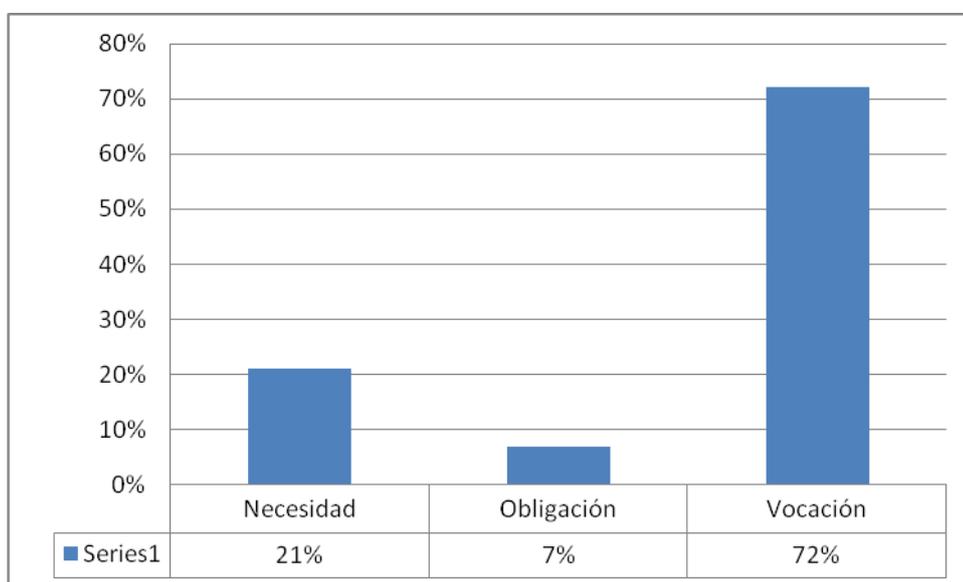
Fuentes: encuesta
Autoras: Patricia Ayala
 Elizabeth Zabala

Análisis.- En lo que se refiere a como repercute el estrés en los equipos de trabajo el personal de enfermería del Servicio de Medicina Interna piensan que como efecto del estrés el trabajo a realizarse es Malo No se podría realizar un trabajo excelente cuando una persona esta estresada.

PERCEPCIÓN DEL PERSONAL DE ENFERMERÍA DEL SERVICIO DE MEDICINA INTERNA DEL HOSPITAL LUIS G. DÁVILA DE LA CIUDAD DE TULCÁN SOBRE EL PORQUE REALIZA SU TRABAJO.

TABLA Y GRAFICO N° 17

	TOTAL	%
Necesidad	3	21%
Obligación	1	7%
Vocación	10	72%
TOTAL	14	100%



Fuentes: encuesta
Autoras: Patricia Ayala
 Elizabeth Zabala

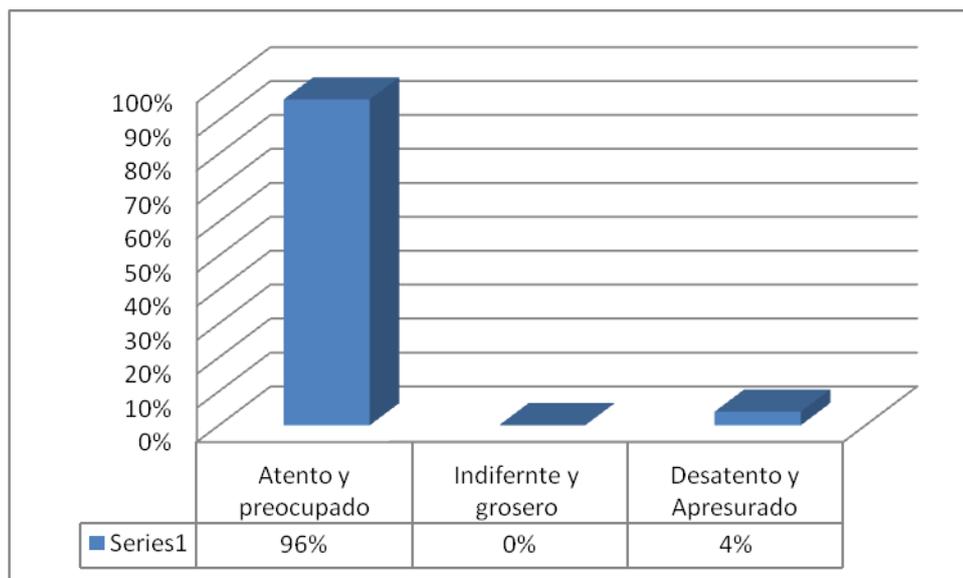
Análisis.- El personal de enfermería del servicio de Medicina Interna refieren que realiza su trabajo en un 21% por Necesidad, un 7 % por Obligación, mientras que un 72% lo realizan por Vocación, que es ideal para que la atención a los pacientes sea con calidad, calidez.

**ANALISIS DE DATOS DE LA ENCUESTA REALIZADA A LOS
PACIENTES HOSPITALIZADOS EN EL SERVICIO DE MEDICINA
INTERNA DEL HOSPITAL LUIS G. DÁVILA**

**PERCEPCIÓN DE LOS PACIENTES HOSPITALIZADOS EN EL
SERVICIO DE MEDICINA INTERNA DEL HOSPITAL LUIS G. DÁVILA
SOBRE LA ATENCIÓN DE ENFERMERÍA.**

TABLA Y GRAFICO N°18

	TOTAL	%
Atento y Preocupado	77	96%
Indiferente y Grosero	0	0%
Desatento y Apresurado	3	4%
TOTAL	80	100%



Fuentes: encuesta
Autoras: Patricia Ayala
Elizabeth Zabala

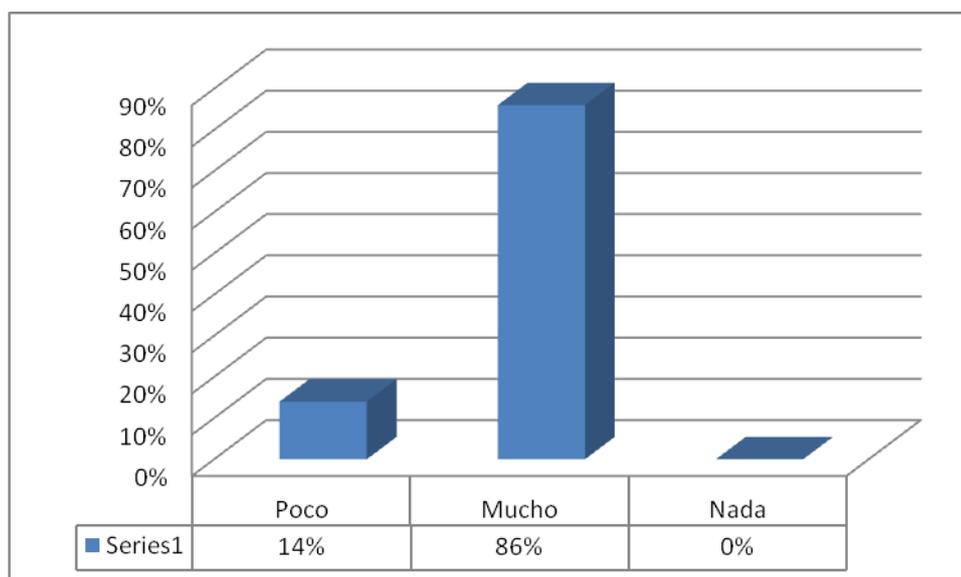
Análisis.

Según la encuesta realizada a los pacientes hospitalizados en el servicio de Medicina Interna manifiestan que el personal de enfermería en un 96% es Atento y Preocupado, el 4% es Desatento y Apresurado dando a entender que existe satisfacción por la atención recibida.

PERCEPCIÓN DE LOS PACIENTES HOSPITALIZADOS EN EL SERVICIO DE MEDICINA INTERNA DEL HOSPITAL LUIS G. DÁVILA SOBRE INFLUENCIA DEL TRATO RECIBIDO EN LA RECUPERACIÓN DE LOS PTE.

TABLA Y GRAFICO N° 19

	TOTAL	%
Poco	11	14%
Mucho	69	86%
Nada	0	0%
TOTAL	80	100%



Fuentes: encuesta
Autoras: Patricia Ayala
 Elizabeth Zabala

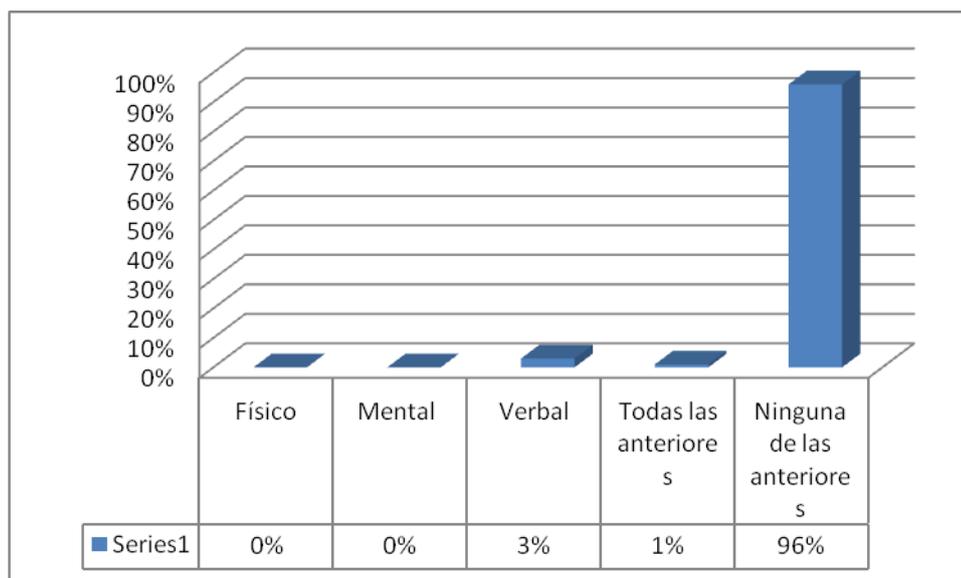
Análisis.

En un 86% de pacientes encuestados en el servicio de Medicina Interna responden que el trato recibido por parte del personal de enfermería influye mucho en su recuperación por la seguridad que ellos sienten al ser atendidos y la confianza y que les brindan.

PERCEPCIÓN DE LOS PACIENTES HOSPITALIZADOS EN EL SERVICIO DE MEDICINA INTERNA DEL HOSPITAL LUIS G. DÁVILA SOBRE ALGUNA CLASE DE MALTRATO RECIBIDO POR PARTE DEL PERSONAL DE ENFERMERÍA.

TABLA Y TABLA N° 20

	TOTAL	%
Físico	0	0%
Mental	0	0%
Verbal	2	3%
Todas las anteriores	1	1%
Ninguna de las anteriores	77	96%
TOTAL	80	100%



Fuentes: encuesta
Autoras: Patricia Ayala
 Elizabeth Zabala

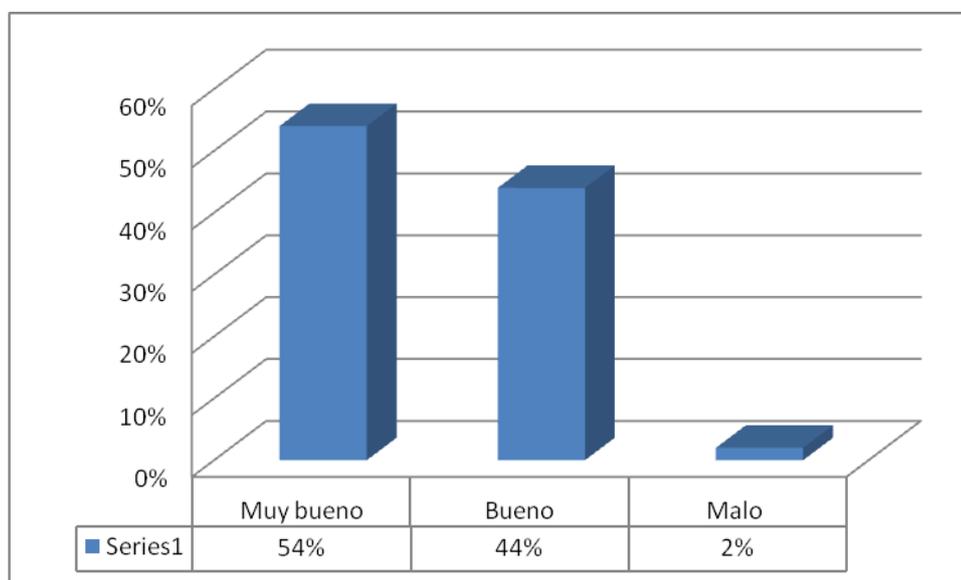
Análisis.

Según la encuesta realizada a los pacientes del servicio de medicina interna podemos observar que 96% no ha recibido Ningún maltrato tanto físico, mental, como verbal, lo que demuestra que el paciente es atendido con consideración y respeto.

PERCEPCIÓN DE LOS PACIENTES HOSPITALIZADOS EN EL SERVICIO DE MEDICINA INTERNA DEL HOSPITAL LUIS G. DÁVILA RESPECTO A LA ORGANIZACIÓN DEL SERVICIO DE MEDICINA INTERNA

TABLA Y GRAFICO N° 21

	TOTAL	%
Muy bueno	43	54%
Bueno	35	44%
Malo	2	2%
TOTAL	80	100%



Fuentes: encuesta
Autoras: Patricia Ayala
 Elizabeth Zabala

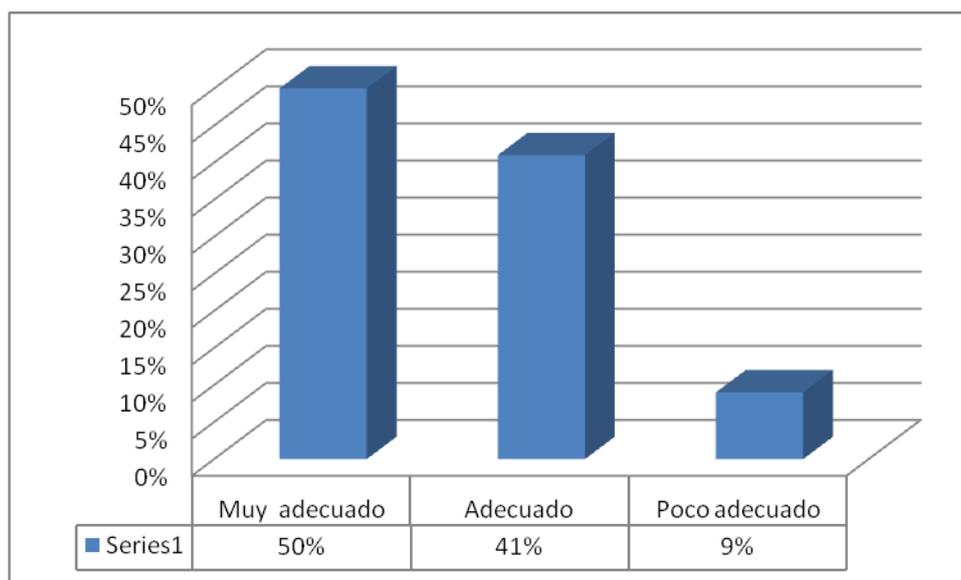
Análisis.

En un 54% de los pacientes hospitalizados en el servicio de Medicina Interna están de acuerdo que este servicio tiene una muy buena organización tanto en los recursos humanos, equipos, físicos, etc. Recursos necesarios para que se imparta una atención de calidad y calidez.

PERCEPCIÓN DE LOS PACIENTES HOSPITALIZADOS EN EL SERVICIO DE MEDICINA INTERNA DEL HOSPITAL LUIS G. DÁVILA SOBRE EL AMBIENTE DISPONIBLE PARA EL SERVICIO.

TABLA Y GRAFICO N° 22

	TOTAL	%
Muy adecuado	40	50%
Adecuado	33	41%
Poco adecuado	7	9%
TOTAL	80	100%



Fuentes: encuesta
Autoras: Patricia Ayala
 Elizabeth Zabala

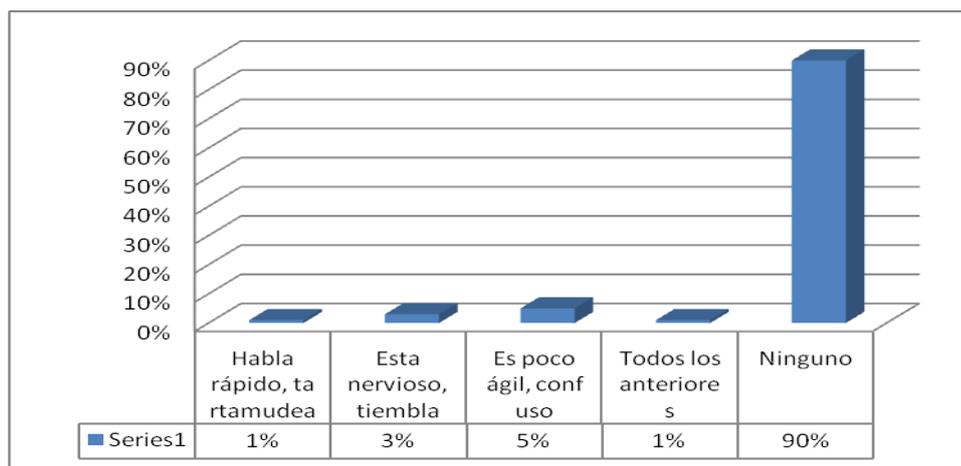
Análisis.

Ante esta pregunta los pacientes hospitalizados en el servicio de Medicina Interna refieren que esta en un muy adecuado ambiente físico, funcional y social el cual contribuye a una atención y recuperación del paciente.

PERCEPCIÓN DE LOS PACIENTES HOSPITALIZADOS EN EL SERVICIO DE MEDICINA INTERNA DEL HOSPITAL LUIS G. DÁVILA SOBRE LAS ACTITUDES QUE PRESENTAN EL PERSONAL DE ENFERMERÍA.

TABLA Y GRAFICO N° 23

	TOTAL	%
Habla rápido, tartamudea	1	1%
Esta nervioso, tiembla	2	3%
Es poco ágil, confuso	4	5%
Todos los anteriores	1	1%
Ninguno	72	90%
TOTAL	80	100%



Fuentes: encuesta
Autoras: Patricia Ayala
 Elizabeth Zabala

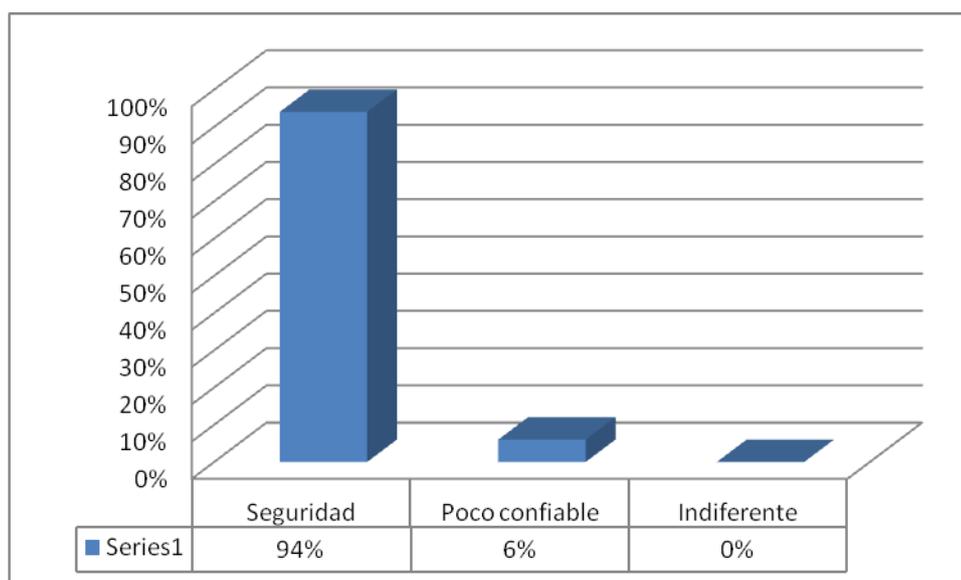
Análisis.

Ante esta pregunta realizada a los pacientes hospitalizados en el servicio de Medicina Interna refieren que el personal de enfermería al momento de la atención directa no está nervioso ni tiembla, habla rápido, ni tartamudea o es poco ágil ni confuso dando a entender que el paciente se siente seguro por la atención brindada.

PERCEPCIÓN DE LOS PACIENTES HOSPITALIZADOS EN EL SERVICIO DE MEDICINA INTERNA DEL HOSPITAL LUIS G. DÁVILA SOBRE EL DESEMPEÑO DEL PERSONAL DE ENFERMERÍA

TABLA Y GRAFICO N° 24

	TOTAL	%
Seguridad	75	94
Poco confiable	5	6
Indiferente	0	0
TOTAL	80	100%



Fuentes: encuesta
Autoras: Patricia Ayala
 Elizabeth Zabala

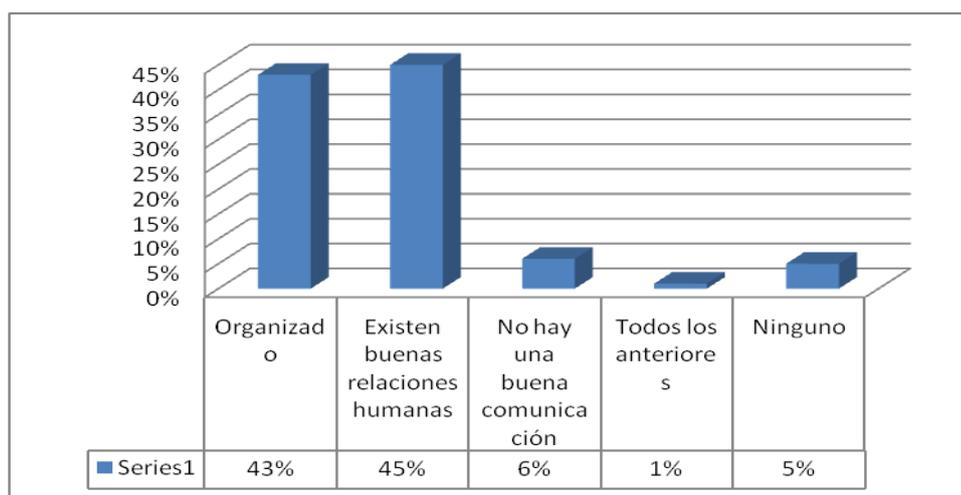
Análisis.

En un 94% de pacientes encuestados en el servicio de Medicina Interna manifiestan que sienten seguridad por el desempeño que cumple el personal de enfermería en su cuidado durante su hospitalización, lo que garantiza su recuperación y promueve la calidad de atención.

PERCEPCIÓN DE LOS PACIENTES HOSPITALIZADOS EN EL SERVICIO DE MEDICINA INTERNA DEL HOSPITAL LUIS G. DÁVILA SOBRE EL CRITERIO EL SERVICIO.

TABLA Y GRAFICO N° 25

	TOTAL	%
Organizado	34	43
Existen buenas relaciones humanas	36	45
No hay una buena comunicación	5	6
Todos los anteriores	1	1
Ninguno	4	5
TOTAL	80	100%



Fuentes: encuesta
Autoras: Patricia Ayala
 Elizabeth Zabala

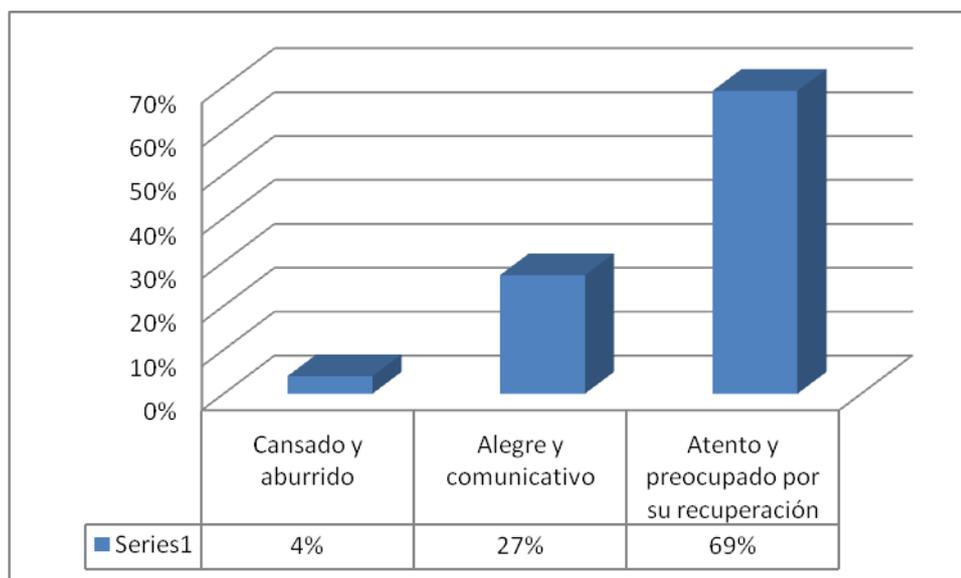
Análisis.

En el servicio de Medicina Interna según la encuesta realizada al usuario podemos concluir que existen buenas relaciones humanas conjuntamente con una buena organización por lo que es muy satisfactorio tanto para el personal de enfermería como para el usuario.

PERCEPCIÓN DE LOS PACIENTES HOSPITALIZADOS EN EL SERVICIO DE MEDICINA INTERNA DEL HOSPITAL LUIS G. DÁVILA SOBRE EL ESTADO DE ÁNIMO DEL PERSONAL DE ENFERMERÍA

TABLA Y GRAFICO N° 26

	TOTAL	%
Cansado y aburrido	3	4%
Alegre y comunicativo	22	27%
Atento y preocupado por su recuperación	55	69%
TOTAL	80	100%



Fuentes: encuesta
Autoras: Patricia Ayala
 Elizabeth Zabala

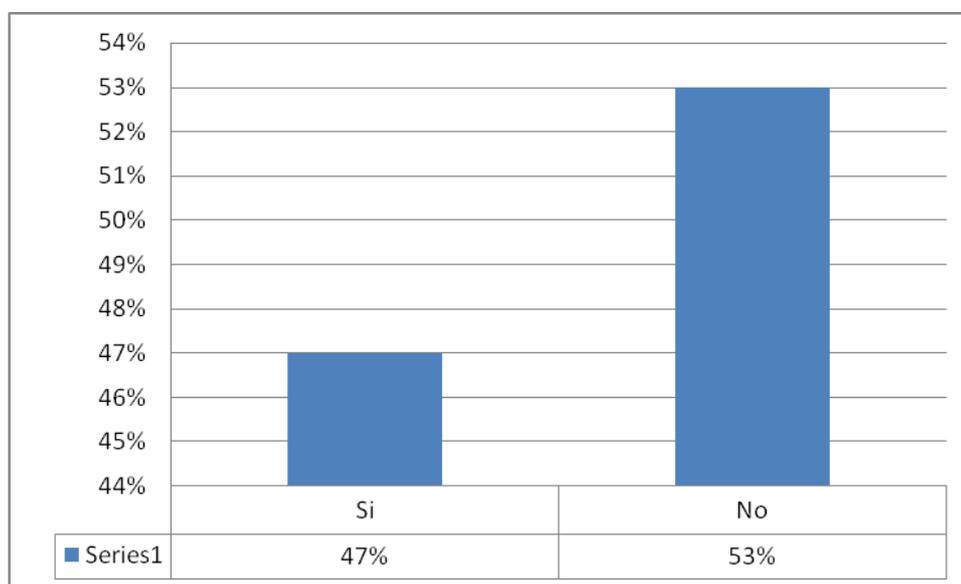
Análisis.

Un 69% Según la encuesta realizada a los pacientes hospitalizados en el servicio de Medicina Interna están de acuerdo que el personal de enfermería es preocupado por la recuperación del paciente durante el tiempo que permanece en este servicio y en un 27 % es alegre y comunicativo lo que es satisfactorio y positivo en la presentación del servicio.

PERCEPCIÓN DE LOS PACIENTES HOSPITALIZADOS EN EL SERVICIO DE MEDICINA INTERNA DEL HOSPITAL LUIS G. DÁVILA SOBRE INFLUENCIA DE LA EXCESIVA DEMANDA DE PACIENTE.

TABLA Y GRAFICO N° 27

	TOTAL	%
Si	38	47%
No	42	53%
TOTAL	80	100%



Fuentes: encuesta
Autoras: Patricia Ayala
 Elizabeth Zabala

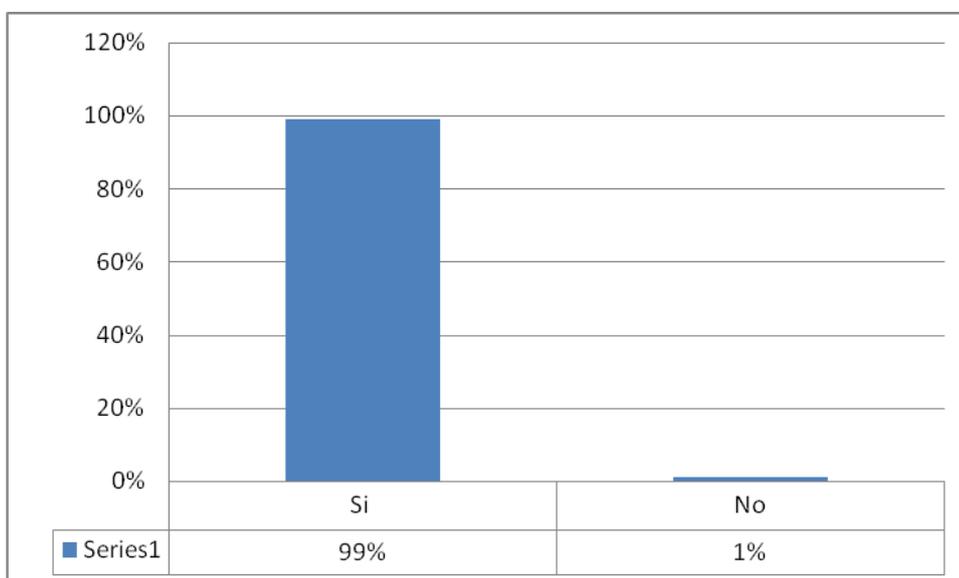
Análisis.

Según la encuesta realizada a los pacientes hospitalizados en el servicio de Medicina Interna podemos observar que la excesiva demanda de pacientes influye en la mala atención brindada por parte del personal de enfermería la respuesta es un si 47% y un no 53%, demostrando que la calidad de atención no disminuye a pesar de la excesiva demanda de pacientes que por lo general existe con mayor razón por la gratuidad de la atención.

PERCEPCIÓN DE LOS PACIENTES HOSPITALIZADOS EN EL SERVICIO DE MEDICINA INTERNA DEL HOSPITAL LUIS G. DÁVILA SOBRE SI EN CASO NECESARIO RECOMENDARÍA A ALGÚN FAMILIAR O AMIGO QUE ACUDA AL HOSPITAL.

TABLA Y GRAFICO N° 28

	TOTAL	%
Si	79	99%
No	1	1%
TOTAL	80	100%



Fuentes: encuesta
Autoras: Patricia Ayala
 Elizabeth Zabala

Análisis.

Es satisfactorio conocer que el 99% de usuarios hospitalizada en el servicio de medicina interna en caso necesario si recomendarían a sus familiares y amigos que acudan al hospital, y que ellos hayan tenido buenas experiencias durante la permanecía den este servicio.

CAPITULO V

CONCLUSIONES

Mediante la recopilación de datos por medio de la encuesta aplicada al personal de enfermería, pacientes y familiares se puede llegar a las siguientes conclusiones.

- Tomando en cuenta las condiciones ambientales, la flexibilidad de horarios, enriquecimiento en el puesto de trabajo, estructura organizacional, incentivación, estilos de dirección, que son indispensables para la adquisición de destrezas, modificación de los procesos cognitivos y adquisición de nuevas habilidades.
- El estrés laboral en enfermeras se debe a las características de su actividad que realizan en su vida cotidianamente, a múltiples situaciones estresantes que demandan en ellas una acción rápida y eficaz, que propicie el menor riesgo para el paciente, familiares y equipo con el cual trabajan.
- Los estados de estrés afectan la vida cotidiana de las personas y entre ellos encontramos síntomas como: La falta de sueño, agotamiento, ansiedad, depresión, tristeza, dolor de cabeza, y cambios significativos en el humor, que pueden desencadenar enfermedades (obesidad y sobrepeso, entre otros.)
- Los Reconocimientos, proyección social, retribución y poco desarrollo personal, Falta de motivación. Problemas de comunicación, los cargos intermedios no informan siempre de forma adecuada. Tensión y presión en el trabajo. Competencia profesional, se asocia a menor satisfacción laboral, el Trabajo en fines de semana y festivos. Poca participación en órganos de dirección. Los trabajadores del hospital se sienten distanciados de este y muestran una actitud crítica, esta serian las causa para que haya

mala relaciones interpersonales, generando un elevado grado de tensión laboral, lo que entorpece el proceso de atención al paciente.

- La Universidad Técnica del Norte, aporta con conocimientos al personal de enfermería del servicio de Medicina Interna, encaminadas a prevenir y afrontar situaciones estresantes.

Recomendación

- Realizar integración con el equipo de trabajo, para liberar el estrés generado.
- Fortalecer las redes de trabajo y organizar las actividades y responsabilidades a nivel individual y grupal. Evitando consecuencias negativas en su lugar de trabajo, disminuyendo el ausentismo, incapacidades, conflictos laborales, problemas de salud, tales como, gastritis, úlceras.
- Administrar el tiempo, La organización y previsión nos vuelven menos vulnerables al estrés. Por eso, se recomienda establecer una escala de prioridades sobre obligaciones y aceptar que solo podemos manejar una cosa a la vez. Esto significa encarar proyectos alcanzables y no desmesurados. Los eventos estresantes estarán siempre presentes, pero sólo podremos sobreponernos desarrollando un adecuado afrontamiento.
- Utilizar el tiempo libre en forma sana junto a sus seres queridos. Los descansos conviene tomarlos con mayor frecuencia, que no sean una vez al año.
- Diseñar horarios de trabajo que no entren en conflicto con las exigencias y responsabilidades no relacionadas con el trabajo. Los horarios de los turnos rotatorios deberían ser estables y predecibles, con una rotación que vaya en sentido mañana- tarde-noche y los días de descanso
- Es importante brindar oportunidades de interacción social, incluso la posibilidad de recibir apoyo social y emocional y ayuda mutua entre compañeros de trabajo lo que también se debería hacer es definir claramente los roles y las responsabilidades en el trabajo de cada empleado

2.13 Bibliografía

1. Baradell JG.: Clinical outcomes and satisfaction of patients of clinical nurse specialists in psychiatric-mental healthnursing. Arch Psychiatr Nurs, 9(5): 240-50, 1995.
2. Delgado A., López LA., Luna del Castillo JD.: Influence of the organizational model on user satisfaction. Aten Primaria,16(6): 314-8, 320-1, 1995.
3. Encarta 1997. Enciclopedia Microsoft.
4. Gonzalves PE., Minderler JJ., Tompkins DL.: A patient satisfaction survey: a basis for changing delivery of services. Mil Med, 160(10): 486-8, 1995.
5. Grogan S., Conner M., Willits D., Norman P.: Development of a questionnaire to measure patient' s satisfaction with general practitioners' services. Br J Gen Pract, 45(399): 525-9, 1995.
6. Lele M, Sheth J: El cliente es la clave.Ediciones Díaz de Santos, S.A. Madrid.1989
7. Saturno PJ.: Methods of user participation in the evaluation and improvement of the quality of health services. Rev Esp Salud Pública, 69(2): 163-75, 1995.
8. Weingarten SR., Stone E., Green A. et al.: A study of patient satisfaction and adherence to preventive care practice guidelines. Am J Med, 99(6): 590-6, 1995.

Lincografía

- 1 <http://www.monografias.com/trabajos45/estres-laboral/estres-laboral.shtml#qes>
- 2 <http://www.monografias.com/trabajos34/causas-estres-laboral/causas-estres-laboral.shtml>
- 3 <http://www.gueb.org/motivacion/Estres-Laboral>
- 4 http://www.medspain.com/n3_feb99/stress.htm
- 5 <http://www.enplenitud.com/nota.asp?notaid=2349>
- 6 <http://www.saludymedicinas.com.mx/nota.asp?id=1358>
- 7 www.econ.unicen.edu.ar/academicas/catedras/optativa_rrhh1/Desencadenantes%20del%20Estres%20Laboral.doc
- 8 <http://psiconet.com/foros/trabajo/estres.htm>
- 9 http://www.scielo.org.pe/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S1816-77132007000100007

ANEXOS

Anexo N°1

UNIVERSIDAD TÉCNICA DEL NORTE
FACULTAD CIENCIAS DE LA SALUD
ESCUELA DE ENFERMERIA

El objetivo de esta encuesta es conocer la influencia del estrés laboral en el personal de enfermería que brinda atención al paciente que acude al servicio de medicina interna del hospital Luis G. Dávila, la información obtenida será muy útil para la investigación y se guardara con discreción. Esperamos nos respondan con sinceridad.

DATOS PERSONALES

Edad:

N° de hijos:

Estado civil:

Sexo:

Años de servicio:

Subraye la respuesta correcta.

1 ESTRÉS LABORAL

1.1 Estrés laboral para Ud. es:

- a) El estrés laboral es provocado por situaciones agobiantes.
- b) El estrés laboral es uno de los temas que actualmente no afecta a las relaciones interpersonales, actividad y rendimiento en el trabajo.
- c) El estrés laboral es la respuesta del organismo a un estado de tensión excesiva y permanente que se prolonga más allá de las propias fuerzas.

1.2 Cuál de estos síntomas ha sentido en el trabajo.

- a) Ansiedad
- b) Felicidad
- c) Cansancio
- d) Todas las anteriores
- e) Ninguna

1.3 En cuanto al espacio físico del servicio usted ha observado:

- 1) Espacio físico restringido
- 2) Ambiente laboral conflictivo
- 3) Condiciones físicas laborales inadecuadas
- 4) Todas las anteriores.
- 5) Ninguna

1.4 Las causas para que haya estrés laboral son.

- a. Trabajo con dificultad
- b. Liderazgo inadecuado
- c. Actividades sin responsabilidad
- d. Ritmo de vida acelerado
- e. Todas las anteriores

1.5 Cree usted que el estrés laboral tiene como efectos.

1. Hablar rápido y temblores
2. Rendimiento en el trabajo.
3. Tartamudeo y disminución del rendimiento físico.
4. Comunicativos y alegres.

1.6 Cuáles cree usted que son las técnicas para prevenir el estrés laboral

- a) Dieta Sana y dormir lo suficiente.
- b) No diferenciar el ámbito laboral y el familiar
- c) Llevarse trabajo o preocupaciones a casa
- d) Realizar ejercicios físicos
- e) No enfrentar los problemas.
- f) Todas las anteriores
- g) Ninguna

2.-CALIDAD DE ATENCIÓN BRINDADA A LOS PACIENTES

Señale.

2.1 Cree Ud. que los pacientes se encuentran satisfechos con la calidad de atención brindada por usted.

- a) Muy satisfecho
- b) Poco satisfecho
- c) insatisfecho

2.2 Como mejorar el nivel de satisfacción del paciente.

- a. Mejorando la atención a los pacientes y familiare
- b. Malas relaciones humanas
- c. Una buena comunicación en el trabajo
- d. Todos los anteriores
- e. Ninguno

3. RELACIONES INTERPERSONALES

3.1 Cree Ud. que las relaciones interpersonales son:

- a) Excelentes
- b) Buenas
- c) Regulares
- d) Malas

3.2 ¿Cree usted que las relaciones interpersonales repercuten en el trabajo de equipo?

- a) Poco
- b) Mucho
- c) Nada

3.3 Como repercute el estrés en los equipos de trabajo

Haciendo que el trabajo a realizarse sea:

- a) Excelente
- b) Buenos
- c) Malos

3.4 Usted realiza su trabajo por:

- a) Necesidad
- b) Obligación
- c) Vocación

GRACIAS

Anexos N° 2
Universidad técnica del norte
Facultad ciencias de la salud
Escuela de enfermería

Encuesta para usuarios del servicio de medicina interna del hospital Luis G.

Dávila

Marque el casillero que crea correspondiente:

1. El personal de enfermería que le brinda atención es:

- a. Atento y preocupado
- b. Indiferente y grosero
- c. Desatento y apresurado

2.- El trato recibido por parte del personal de enfermería influye en su recuperación.

- a.) Poco
- b.)Mucho
- c.)Nada

3.- Ha recibido algún maltrato por parte del personal de enfermería

Cuál de los siguientes:

- a) Físico
- b) Mental
- c) Verbal
- d) Todos los anteriores
- e) Ninguno

4.- Usted cree que la organización del servicio de Medicina Interna es:

- a. Muy bueno
- b. Bueno
- c. Malo

5.- El servicio de Medicina Interna esta en un ambiente

- a. Muy adecuado
- b. Adecuado
-

c. Poco adecuado

6.- Durante su permanencia en este servicio ha observado que el personal de enfermería:

- a. Habla rápido, tartamudea
- b. Esta nervioso, tiembla
- c. Es poco ágil, confuso
- d. Todos los anteriores
- e. Ninguno

7.- El desempeño del personal de enfermería en su cuidado es de:

- a. Seguridad
- b. Poco confiable
- c. Indiferente

8.- según su criterio el servicio de medicina interna es:

- f. Organizado
- g. Existen buenas relaciones humanas
- h. No hay una buena comunicación
- i. Todos los anteriores
- j. Ninguno

9.- Ha notado que el personal de enfermería esta:

- a. Cansado y aburrido
- b. Alegre y comunicativo
- c. Atento y preocupado por su recuperación

10.- Cree Ud. Que la excesiva demanda de pacientes influye en la mala atención brindada por parte del personal de enfermería

Si

No

11.- Usted en caso necesario recomendaría a algún familiar o amigo que acuda al hospital

Si No

GRACIAS