

UNIVERSIDAD DE EL SALVADOR

FACULTAD DE CIENCIAS ECONÓMICAS

MAESTRÍA EN CONSULTORÍA EMPRESARIAL



“CONSULTORÍA SOBRE LA GESTIÓN DE MEDIDAS DE CONTROL DE NIVELES DE ESTRÉS EN EL PERSONAL DEL HOSPITAL NACIONAL SAN JUAN DE DIOS DE SANTA ANA”.

TRABAJO DE GRADUACIÓN PRESENTADO POR:

MANUEL ALEJANDRO DELGADO MEJÍA

LORENA BEATRIZ PORTILLO HERRERA

PARA OPTAR AL GRADO DE

MAESTRO (A) EN CONSULTORÍA EMPRESARIAL

OCTUBRE DE 2023

CIUDAD UNIVERSITARIA, EL SALVADOR, CENTROAMÉRICA

UNIVERSIDAD DE EL SALVADOR



AUTORIDADES CENTRALES

RECTOR : M.Sc. ROGER ARMANDO ARIAS ALVARADO
VICERRECTOR ACADÉMICO : Ph.D. RAÚL ERNESTO AZCÚNAGA LÓPEZ
VICERRECTOR ADMINISTRATIVO: ING. JUAN ROSA QUINTANILLA
SECRETARIO GENERAL : ING. FRANCISCO ANTONIO ALARCÓN SANDOVAL

AUTORIDADES DE LA FACULTAD DE CIENCIAS ECONÓMICAS

DECANO : M.Sc. NIXON ROGELIO HERNÁNDEZ VÁSQUEZ
VICEDECANO : M.Sc. MARIO WILFREDO CRESPÍN ELÍAS
SECRETARIA : LICDA. VILMA MARISOL MEJÍA TRUJILLO
DIRECTOR DE LA MAESTRÍA : M.Sc. DIMAS DE JESÚS RAMÍREZ ALEMÁN
ADMINISTRADOR ACADÉMICO : LIC. EDGAR ANTONIO MEDRANO MELÉNDEZ
TRIBUNAL EXAMINADOR : M.Sc. DIMAS DE JESÚS RAMÍREZ ALEMÁN
PRIMER VOCAL : M.Sc. MARÍA TERESA RAMÍREZ DE BARRERA
SEGUNDO VOCAL : M.Sc. MARIA TERESA ARIAS BONILLA

OCTUBRE 2023

SAN SALVADOR

EL SALVADOR

CENTROAMÉRICA

AGRADECIMIENTOS

Agradezco a Dios y a la Virgen María por estar a mi lado, guiándome, dándome la sabiduría, fortaleza necesaria y determinación para lograr culminar una de mis grandes metas.

A mi familia María Herrera, mi mami, Francisco Portillo, mi papi, Henry y Melissa, mis hermanos, y Xiomara, mi cuñada, por todo su apoyo incondicional, por creer en mi brindándome palabras de aliento, por acompañarme en mis noches de desvelo. A mis amigos que incondicionalmente me apoyaron para salir de momentos estresantes.

A mis compañeros de estudio, por sus experiencias compartidas en el salón de clases de forma presencial y virtual, especialmente a Alejandro mi compañero de tesis.

A todos los maestros que contribuyeron en mi formación, a la maestra Ramírez, nuestra asesora y al maestro Dimas, por su disponibilidad, experiencia y paciencia para finalizar este camino de aprendizaje, así mismo a las autoridades del Hospital Nacional San Juan de Dios de Santa Ana, por permitirnos realizar este trabajo.

Lorena Portillo.

Primeramente, agradecer a Dios por permitirme realizar un sueño más, en medio todas las dificultades que se han presentado, el esfuerzo y sacrificio se ven recompensados en esta nueva etapa que se cierra.

Así mismo un agradecimiento especial a la persona que siempre ha creído en mí, y me ha apoyado, aun cuando las circunstancias no eran las mejores, esa persona es mi madre, Edith Maritza Mejía Figueroa, este logro se lo dedico a ella, espero algún día retribuirle, aunque sea un poco de lo que he logrado gracias a ella.

Seguidamente agradecer a cada uno de los maestros que a lo largo de la maestría nos compartieron sus enseñanzas, los cuales todos y cada uno de ellos, refleja un amor y dedicación por encima de lo esperado, mis más sinceros agradecimientos.

Por supuesto, agradecer a mi compañera de tesis: Lorena Beatriz Portillo Herrera, con la cual no podría haber llevado a buen término esta investigación, mediante desvelos y trabajo continuos.

En la misma línea deseo agradecer a mis compañeros, los cuales en conjunto logramos realizar este objetivo trazado, con especial mención para Melvin Reyes, Nora Rodríguez, Sara Castillo, Leonel Portillo y Eduardo Grijalva.

Finalizo este agradecimiento hacia la Universidad de El Salvador, por ofrecer esta formación, ahora queda en nuestras manos, demostrar la valía de nuestros conocimientos, aplicarlos y colaborar hacia la mejora de las empresas, una mejor sociedad y un mejor país.

Manuel Alejandro Delgado

RESUMEN EJECUTIVO

El Hospital Nacional San Juan de Dios de Santa Ana, es un hospital público de referencia para la región occidental, que cuenta con un territorio de 8 manzanas (56,000 mts²) que brinda servicios de asistencia y docencia promoviendo un modelo de gestión bajo estándares de calidad y seguridad, a través de un equipo, con cerca 1,434 empleados, con principios éticos que procura satisfacer a sus usuarios, a través de los servicios que brinda entre las 5 especialidades y más de 30 sub especialidades.

La investigación se realizó con el propósito de conocer el nivel de estrés del personal del Hospital Nacional San Juan de Dios de Santa Ana, ya que de esa forma se podrían determinar las medidas que se deberían implementar para gestionar las diferentes situaciones de estrés en las que se ven envueltos,

Para determinar el nivel de estrés, fue necesario auxiliarse de una herramienta denominada cuestionario Maslach Burnout Inventory (MBI), el cual está constituido por 22 ítems en forma de afirmaciones, sobre los sentimientos y actitudes del profesional en su trabajo, la función principal de esta herramienta es medir el desgaste profesional.

Según la muestra poblacional seleccionada, alrededor del 16 % se encuentran en peligro de presentar el síndrome de quemado o desgaste profesional, principalmente la división médica que en su mayoría es personal que comúnmente se expone a servicios de post-turno, desgaste acumulado y tensión por altos niveles de exigencia, los cuales manifiestan síntomas como: agotamiento emocional, conductas negativas hacia usuarios y compañeros de trabajo, sentimientos de baja realización personal.

De acuerdo a los datos recabados, las causas detectadas pueden agruparse en los siguientes aspectos: Asimilación de la presión laboral en las brechas generacionales, Aspectos de superación acceso a mejores plazas, y la Influencia de aspectos económicos.

Para afrontar la problemática y prevenir que el estrés aumente en el personal se proponen diversas intervenciones para reducirlo como son: gestión del tiempo, hábitos saludables, habilidades sociales y competencias personales y sociales.

ÍNDICE

RESUMEN EJECUTIVO	v
INTRODUCCIÓN	1
CAPÍTULO I. MARCO REFERENCIAL	2
1.1 Breve descripción del sujeto de la investigación.....	2
1.2 Planteamiento del problema.....	3
1.3 Definición del problema.....	3
1.4 Justificación de la investigación.....	4
1.5 Preguntas de la investigación.....	5
1.6 Cobertura teórica.....	6
1.7 Cobertura espacial.....	6
1.8 Cobertura temporal.....	7
1.9 Cobertura económica.....	7
1.10 Objetivos.....	8
1.10.1 Objetivo general.....	8
1.10.2 Objetivos específicos.....	8
1.11 Metodología y técnicas de investigación.....	8
1.11.1 Matriz operacional.....	8
1.11.2 Métodos de investigación.....	12
1.11.3 Tipos de investigación.....	12
1.12 Consideraciones éticas de la investigación.....	13
1.12.1 Beneficios y riesgos conocidos.....	13
1.12.2 Descripción del instrumento.....	14
1.12.3 Entrega de resultados a las autoridades.....	14
1.12.4 Criterios de exclusión en la investigación.....	14
1.13 Identificación de problemática.....	14
1.13.1 Diagrama de causa y efecto (Ishikawa).....	14
1.14 Determinación de la muestra poblacional.....	15
1.15 Matriz metodológica de la investigación.....	16
1.16 Cronograma del anteproyecto.....	17
CAPÍTULO II. MARCO TEÓRICO CONCEPTUAL.....	19
Enfoque teórico.....	19

2.1	¿Qué es el estrés?	19
2.1.1	Tipos principales de estrés.	19
2.1.2	El estrés y su reacción en el cuerpo.....	20
2.1.3	Signos por demasiado estrés.	21
2.1.4	Causas del estrés.....	21
2.1.5	Factores de estrés laboral.	22
2.1.6	Reacciones al estrés.....	23
2.2	Manejo del estrés.....	24
2.2.1	Eliminación de factores estresantes.....	26
2.2.2	Desarrollo de la elasticidad.	26
2.2.3	Técnicas para la reducción del estrés.	27
2.3	Hospital Nacional “San Juan de Dios” Santa Ana.	28
2.3.1	Población.....	28
2.3.2	Servicios que se brindan.....	28
CAPÍTULO III. DIAGNÓSTICO.....		30
3.1	Objetivo del diagnóstico.....	30
3.2	Método del diagnóstico.	30
3.3	Herramientas de diagnóstico	30
3.3.1	Guía.....	30
3.3.2	Cuestionarios.....	31
3.4	Determinación de incidencia del estrés laboral.....	74
3.5	Limitaciones de la investigación.	80
3.6	Causas detectadas.....	81
CAPÍTULO IV. PROPUESTA DE LA INVESTIGACIÓN		83
4.1	Gestión de medidas y control de niveles de estrés.	83
4.1.1	Prevención del estrés.....	84
4.1.2	Intervenciones para reducir el estrés.	84
4.1.3	La gestión del tiempo de trabajo.	84
4.1.4	Hábitos saludables.....	85
4.1.4.1	La dieta equilibrada.....	86
4.1.4.2	El sueño.....	86
4.1.4.3	Canalización adecuada del estrés diario.....	87

4.1.5	Las habilidades sociales.	87
4.1.6	La competencia personal y social.....	88
4.2	Reducción del estrés en el ambiente laboral.	90
4.2.1	Consejos para minimizar el estrés.	90
4.2.2	Factores a controlar para la disminución del estrés.....	90
CAPÍTULO V. CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES		92
5.1	Conclusiones.	92
5.2	Recomendaciones.....	94
BIBLIOGRAFÍA.....		95
ANEXOS.....		96
Anexo A: Generalidades del Hospital San Juan de Dios de Santa Ana		96
Anexo B: Consentimiento ético informado.....		98
Anexo C: Test de evaluación de estrés.....		99
Anexo D: Instrumento de evaluación de intervenciones.....		100
Anexo E: Diagrama de causa y efecto (Ishikawa).		115
Anexo F: Encuesta.		116
Anexo G: Claves para motivar a cada generación.		129
Anexo H: Relajación progresiva de Jacobson.....		130

ÍNDICE DE FIGURAS

Figura 1: Ubicación del Hospital Nacional San Juan de Dios, Santa Ana.	6
Figura 2: Acuerdo de participación.	31
Figura 3: Me siento emocionalmente agotada por mi trabajo	32
Figura 4: Me siento cansado al final de la jornada de trabajo.	33
Figura 5: Fatiga por la mañana para ir a trabajar	34
Figura 6: Comprendo como se sienten los pacientes	35
Figura 7: Trato a algunos pacientes como si fueran objetos personales.....	36
Figura 8: Trabajar todo el día con la gente me cansa.	37
Figura 9: Trato con mucha eficacia los problemas de los pacientes.	38
Figura 10: Mi trabajo me está desgastando.....	39
Figura 11: Influyendo positivamente a través de mi trabajo, en la vida de otras personas	40
Figura 12: Me he vuelto más insensible con la gente desde que ejerzo esta profesión.....	41
Figura 13: Este trabajo me está endureciendo emocionalmente.	42
Figura 14: Siento mucha energía en mi trabajo.....	43
Figura 15: Frustrado en el trabajo.	44
Figura 16: Demasiado tiempo en el trabajo.	45
Figura 17: Importa lo que les ocurra a los pacientes.	46
Figura 18: Trabajar directamente con personas produce estrés.....	47
Figura 19: Crear con facilidad un clima agradable con pacientes.....	48
Figura 20: Estimulado después de trabajar con pacientes.....	49
Figura 21: Consigo cosas valiosas con mi profesión.	50
Figura 22: Límite de las posibilidades.	51
Figura 23: Manejar los problemas emocionales de forma adecuada.....	52
Figura 24: Los pacientes me culpan de algunos de sus problemas.	53
Figura 25: Área del hospital designada.	55
Figura 26: Especialidad médica asignada.	56
Figura 27: Años trabajando en el hospital.....	57
Figura 28: Cargo que ostenta.	58
Figura 29: Mantiene un contacto directo con pacientes.	59
Figura 30: Trabajo u ocupación externa a la designada en el hospital.....	60
Figura 31: Edad.....	61
Figura 32: Nivel de acuerdo con respecto a cada comentario.	62
Figura 33: Nivel de conformidad en cada aspecto relacionado al área de trabajo.	63

Figura 34: Clima laboral.	65
Figura 35: Lo que más disgusta del trabajo.....	66
Figura 36: ¿Qué cambiaría?	67
Figura 37: Puesto y funciones son parte de su vocación.....	68
Figura 38: Cambiar de trabajo.....	69
Figura 39: Trabajo aburrido o monótono.	70
Figura 40: Dentro de diez años.	71
Figura 41: Sugerencias para mejorar.....	72
Figura 42 Probabilidad de dejar el trabajo.	73
Figura 43: Comparativa de personal con indicios de Burnout	75
Figura 44: Nivel de conformidad	76
Figura 45: Rango de edad del personal en peligro de Burnout	76
Figura 46: Sugerencias ofrecidas por el personal.....	77
Figura 47: Aceptación.	78
Figura 48: Probabilidad de que deje de trabajar en el hospital.....	79
Figura 49 Relación de la puntuación NPS	79
Figura 50: Gestión del estrés.....	83
Figura 51: Organigrama del Hospital San Juan de Dios de Santa Ana.....	97
Figura 52: Diagrama de Ishikawa.	115
Figura 53: Claves para motivar a cada generación.....	129

ÍNDICE DE TABLAS

Tabla 1: Detalle de inversión del proyecto.....	7
Tabla 2: Objetivo 1 Matriz operacional.	9
Tabla 3: Objetivo 2 Matriz operacional.	9
Tabla 4: Objetivo 3 Matriz operacional.	10
Tabla 5: Objetivo 4 Matriz operacional.	11
Tabla 6: Matriz metodológica	16
Tabla 7: Población trabajadora.....	28
Tabla 8: Servicios que se brindan	29
Tabla 9: Acuerdo de participación	31
Tabla 10: Me siento emocionalmente agotada por mi trabajo	32
Tabla 11: Me siento cansado al final de la jornada de trabajo.	33
Tabla 12: Fatiga por la mañana para ir a trabajar.....	34
Tabla 13: Comprendo como se sienten los pacientes.....	35
Tabla 14: Trato a algunos pacientes como si fueran objetos personales	36
Tabla 15: Trabajar todo el día con la gente me cansa.	37
Tabla 16: Trato con mucha eficacia los problemas de los pacientes.....	38
Tabla 17: Mi trabajo me está desgastando	39
Tabla 18: Influyendo positivamente a través de mi trabajo, en la vida de otras personas.	40
Tabla 19: Me he vuelto más insensible con la gente desde que ejerzo esta profesión.	41
Tabla 20: Este trabajo me esté endureciendo emocionalmente.....	42
Tabla 21: Siento mucha energía en mi trabajo.	43
Tabla 22: Frustrado en el trabajo.....	44
Tabla 23: Demasiado tiempo en el trabajo.....	45
Tabla 24: Importa lo que les ocurra a los pacientes.	46
Tabla 25: Trabajar directamente con personas produce estrés.....	47
Tabla 26: Crear con facilidad un clima agradable con pacientes.	48
Tabla 27: Estimulado después de trabajar con pacientes.	49
Tabla 28: Consigo cosas valiosas con mi profesión.....	50
Tabla 29: Límite de las posibilidades.....	51
Tabla 30: Manejar los problemas emocionales de forma adecuada.....	52
Tabla 31: Los pacientes me culpan de algunos de sus problemas.....	53
Tabla 32: Respuestas agrupadas (Maslach Burnout Inventory)	54
Tabla 33: Resultados por área funcional (Maslach Burnout Inventory)	54

Tabla 34: Área del hospital designada.	55
Tabla 35: Especialidad médica asignada.....	56
Tabla 36: Años trabajando en el hospital.	57
Tabla 37: Cargo que ostenta.....	58
Tabla 38: Mantiene un contacto directo con pacientes.	59
Tabla 39: Trabajo u ocupación externa a la designada en el hospital.	60
Tabla 40: Edad.	61
Tabla 41: Nivel de acuerdo con respecto a cada comentario.	62
Tabla 42: Nivel de conformidad en cada aspecto relacionado al área de trabajo.....	63
Tabla 43: Aspecto que le ocasiona mayor estrés.....	64
Tabla 44: Clima laboral.....	65
Tabla 45:Lo que más disgusta del trabajo.....	66
Tabla 46: ¿Qué cambiaría?.....	67
Tabla 47: Puesto y funciones son parte de su vocación.	68
Tabla 48: Cambiar de trabajo.	69
Tabla 49: Trabajo aburrido o monótono.....	70
Tabla 50: Dentro de diez años.....	71
Tabla 51: Sugerencias para mejorar.	72
Tabla 52: Probabilidad de dejar el trabajo.....	73
Tabla 53: Puntos de corte para los valores de Burnout	74
Tabla 54: Puntos de corte extendidos para valores de Burnout.....	74
Tabla 55: Datos segregados por División operativa.....	75

INTRODUCCIÓN

El estrés se ha convertido en uno de los síndromes más frecuentes en el mundo laboral, en casi todas las profesiones, la prevalencia es alta y el número de casos continúa aumentando, las enfermedades mentales y el estrés se suman a los problemas laborales. En el campo de la salud, la incidencia del estrés es grave porque no solo afecta al profesional que lo padece, sino también al paciente que depende de sus cuidados.

El presente trabajo de investigación tiene como finalidad realizar una Consultoría sobre la gestión de medidas de control de niveles de estrés en el personal del Hospital Nacional San Juan de Dios de Santa Ana, el desarrollo del documento comprende de cinco capítulos cada uno de ellos se estructura de la siguiente manera:

Capítulo I: Se detalla una breve descripción del sujeto de estudio, el planteamiento y definición del problema, justificación, preguntas de la investigación, delimitaciones teórico, temporal, espacial y económico, limitaciones, definición del objetivo general y específicos del estudio, la metodología de la investigación, conjunto de poblaciones que conforman el universo a estudiar, métodos y tipos de investigación. Finalmente se tiene la matriz metodológica que permite una secuencia lógica de cada elemento investigativo, concluyendo con un cronograma de trabajo para el levantamiento de toda la investigación.

Capítulo II: Se muestra el marco teórico conceptual utilizado para la investigación, profundizando sobre los diferentes tipos y manejo de estrés; además, se realiza una descripción general de la población trabajadora del hospital en estudio con los diferentes servicios que brinda a la población.

Capítulo III: Se muestra la metodología de la investigación, el tipo de estudio a realizar; la población, muestra y los instrumentos de recolección de datos que fueron utilizados (cuestionarios, entrevistas, observación directa) para el análisis de las variables a investigar, y para la elaboración del diagnóstico de la situación actual.

Capítulo IV: La propuesta de la investigación parte de los datos obtenidos en el diagnóstico, consta de diferentes intervenciones a realizar, los factores a controlar para reducir los niveles de estrés en el personal del Hospital Nacional San Juan de Dios de Santa Ana

Capítulo V: Finalmente se proporcionan las conclusiones y recomendaciones dirigidas a las autoridades del Hospital Nacional San Juan de Dios de Santa Ana, dando lugar a la puesta en marcha de las intervenciones propuestas.

CAPÍTULO I. MARCO REFERENCIAL.

1.1 Breve descripción del sujeto de la investigación.

El estrés ha sido un tema de interés y preocupación sobre todo a partir de la Revolución Industrial, concentrándose en la conducta humana, pues sus efectos inciden tanto en la salud física y mental, como en el rendimiento laboral y académico de la persona. Provoca preocupación y angustia y puede conducir a trastornos personales, desórdenes familiares e incluso sociales. “El problema que subyace radica en los requerimientos de la modernidad, concentrada en la obtención de resultados, al margen de sus consecuencias sobre la calidad de vida, y por ende en la salud física y mental de las personas afectadas” (Martínez y Díaz, 2007). Esto toma mayor relevancia ante al auge en los tiempos modernos que la tecnología, cuyas exigencias determina que todo sea inmediato; la urgencia y la falta de tiempo, impera en las sociedades actuales, a esta situación se le añade el impacto innegable del Covid-19, en la sociedad en general.

Como se mencionó al principio la existencia del estrés, se ha normalizado tanto que en algunas sociedades se percibe como algo propio del rendimiento laboral, incluso llegando a exigirse en los procesos de reclutamiento, bajo el lema “acostumbrado a trabajar bajo presión”.

El enfoque de la investigación estriba hacia los efectos del estrés en la salud mental, en el desarrollo de la atención de pacientes, identificando recomendaciones que permitan mejorar las condiciones de trabajo de los empleados del Hospital San Juan de Dios.

Entre las consecuencias comunes del estrés en el sujeto se tienen: obesidad y/o sobrepeso, pérdida de peso, trastornos cardíacos, trastornos gastrointestinales, reducción del deseo sexual, menstruación irregular, trastornos dermatológicos, alopecia e inclusive depresión.

Conviene agregar en este punto, el término de ansiedad, se suelen confundir ambos términos, o se utilizan como sinónimos, básicamente porque las respuestas físicas, emocionales y conductuales suelen ser parecidas; sin embargo, el estrés se refiere a un proceso de adaptación al medio mientras que la ansiedad es una reacción emocional de alerta general, porque se percibe que existe un peligro.

Ante todo, para el caso de la presente investigación, no se ha de perder de vista el enfoque laboral para el cual el estrés es una consecuencia de un mal equilibrio entre el trabajador y la labor asignada o exigida, y ésta a su vez trae como resultados una disminución en la productividad del empleado en el desarrollo normal de las funciones para las cuales ha sido contratado, siendo un común denominador en las sociedades actuales, en las que se van agregando una exigencia tras otra, sin detenerse a pensar en qué momento, el trabajador ya no se es capaz de manejar tanta presión.

La investigación se aplicará a los empleados del Hospital Nacional San Juan de Dios de Santa Ana, el cual posee la mayor captación de usuarios a nivel occidental en las áreas de internación, emergencia y consulta ambulatoria. Está categorizado como Hospital Escuela, de segundo nivel y de referencia para la Región Occidental. Cuenta con un equipo de talento humano de **aproximadamente 1600 personas**, entre profesionales sanitarios, técnicos y administrativos.

1.2 Planteamiento del problema.

El Hospital San Juan de Dios de Santa Ana, como parte de la red hospitalaria pública de El Salvador afronta múltiples situaciones y aspectos que merman la efectividad en la atención de pacientes, entre ellos los temas relacionados con la presión y estrés laboral; adicionalmente al ambiente laboral los empleados viven rodeados de presiones, preocupaciones y constantes cambios que hacen que el ser humano se vuelva sensible y vulnerable a ciertas enfermedades que le perjudican, tanto en su salud como en el desempeño profesional.

El estrés laboral es solo una consecuencia de múltiples factores que inciden en la persona, uno de los cuáles se considera como un factor desencadenante de estrés, son las condiciones económicas, según el “Estudio sobre costo de la vida y propuesta de mejora para un salario mínimo”, se estima que el costo de la vida en El Salvador ronda los US\$700.00, considerando que el salario mínimo¹ es de US\$365.00, es comprensible lo agobiante que puede ser para muchas familias asumir los gastos familiares, sobre todo cuando se toma en consideración la inclusión de hijos, con lo cual este costo de vida aumenta considerablemente. Luego se agregan aspectos como la situación de inseguridad y todas sus expresiones a nivel social, por otro lado, mencionar la irrupción de nuevas legislaciones que, en algunos casos, lleva a agregar más presión en el desempeño de la labor médica.

La investigación se desarrolló en un periodo posterior a la atención de la pandemia del Covid-19, la cual significó un incremento considerable de las situaciones de estrés, dicha situación podría haber llevado a la aparición del síndrome del burnout, el cual normalmente el sector salud, es uno de los más comunes en sufrir sus efectos.

Todas estas condiciones reflejan el estado de interacciones laborales conflictivas, atención desinteresada hacia el paciente y pérdida de interés hacia el desarrollo de las tareas diarias, esto representa un grave problema para la administración del Hospital San Juan de Dios de Santa Ana.

1.3 Definición del problema.

Ante lo expuesto anteriormente se enuncia el problema de la siguiente manera:

¹ Según la normativa vigente del Ministerio de Trabajo y Previsión Social: www.mtps.gob.sv

¿Cuál es el nivel de estrés del personal de salud en el Hospital Nacional San Juan de Dios y cuáles son las medidas que deberían implementarse para gestionar esta situación?

1.4 Justificación de la investigación.

El estrés es considerado por los expertos como la enfermedad del siglo XXI, atribuido principalmente al estilo de vida en la actualidad, esto sumado al abuso de las tecnologías, la llamada vida conectada en la cual pareciera que no existe descanso en la persona, recibiendo información constantemente, incluso en las horas de descanso. Enfocándose en el origen del estrés laboral, que es al que se estará orientando en el presente estudio, mencionar que en su mayoría procede de llevar al máximo la exigencia hacia la obtención de resultados, sin tomar en cuenta las consecuencias o estado del empleado, para el cual se tiene la percepción que se ha contratado para desempeñar una función, y debe realizarla, para ello se le paga un salario.

Para el caso de estudio, en el Hospital San Juan de Dios de Santa Ana, se tiene un centro hospitalario en el cual a diario se salvan vidas humanas, en la que una mala decisión puede acarrear graves consecuencias para la salud de la persona e incluso la muerte, siendo este otro detonante del estrés, el estar expuesto a muertes constantes, en el caso de pacientes terminales o pacientes relacionados a casos de emergencia como accidentes o desastres. De hecho, es de considerar que se está ante la influencia de una situación histórica que muy probablemente haya elevado los niveles de estrés de la población en general por encima de los usualmente vistos en el pasado reciente, y por supuesto, en mayor medida el personal de salud. En efecto, la irrupción de la pandemia del Covid-19, ha afectado a nivel global, siendo incluso necesaria la paralización de actividades a nivel mundial, cierre de fronteras, cese de cualquier actividad comercial, siendo el Hospital San Juan de Dios de Santa Ana, uno de los lugares de trabajo, que se vieron obligados a continuar con sus labores normales, aún a pesar de la existencia de un virus mortal.

Para el caso del Hospital Nacional San Juan de Dios, se tiene en su mayoría a personal médico y personal de enfermería, pero también se cuenta a personal administrativo que debe de alcanzar altos desempeños y compromiso, incluso fuera de los horarios laborales, largas jornadas de trabajo, que en muchos casos es consecuencia de la falta de personal, a causa de despidos, aplicación de Decretos de Retiro Voluntarios y forzosos en empleados públicos, la instauración de la percepción por parte del nuevo gobierno de mejorar visiblemente los servicios, y esto se refiere a respuestas inmediatas dejando de lado, la percepción histórica de que el empleado público no era eficiente.

Bajo este panorama, es usual esperar, uno de los sectores que sufre con mayor repercusión el impacto de esta situación demandante son las jefaturas y mandos medios, pues aparte de la múltiple gestión de procesos y personas, deben maniobrar con la entrega de resultados con casi inmediata resolución de

problemas asociados, además de la gestión de indicadores, metas proyectadas y la calidad de tiempo que le dediquen a la familia y su vida personal.

El estudio beneficiará en primer lugar a cerca de 1,434 empleados los cuales, al mejorar la situación del personal de salud, se estará beneficiando indirectamente a 150,000 pacientes anuales, quienes usualmente reciben la atención de personal con problemas de estrés debido a los múltiples procesos que deben cumplir, la alta exigencia en cuanto a su desempeño y en algunos casos incluyendo servicios post- turnos.

A pesar de la situación expuesta, no se tiene al interior del Hospital Nacional San Juan de Dios de Santa Ana antecedentes de una investigación de este tipo, que tenga como fin u objetivo conocer el impacto o los niveles de estrés en sus empleados, es por ello, por lo que resalta mayor importancia diagnosticando en primer lugar los niveles de estrés presentes en el personal de salud, evaluando la manera en que actualmente se gestiona el estrés presente en cada empleado, para luego presentar recomendaciones o medidas que busquen paliar o aminorar esta situación.

Finalmente con ello ofrecer mejores niveles de atención por parte del personal, desde el área de enfermería, encargado de la atención directa de los pacientes, como los doctores los cuáles son los que diagnostican y le expresan a los pacientes la situación en que se encuentran, pasando por el personal operativo, tales como vigilantes, personal de servicios de apoyo y demás personal que tratan en mayor o menor medida a los pacientes, y son los que al final ofrecen una imagen de la atención brindada por el hospital a la población en general.

1.5 Preguntas de la investigación.

Para la presente investigación se formulan las siguientes preguntas:

- ¿Mediante la gestión de medidas se lograría mejorar la situación laboral en el Hospital Nacional San Juan de Dios?
- ¿Es el personal médico (médicos y enfermeras) el más afectado por la falta de medidas para gestionar el estrés en el Hospital Nacional San Juan de Dios?
- ¿Cuáles son los factores específicos que aumentan los niveles de estrés en el personal del Hospital Nacional San Juan de Dios?
- ¿El desempeño laboral de los empleados del Hospital Nacional San Juan de Dios, está siendo influenciado en sus actividades cotidianas por los factores de estrés?

1.6 Cobertura teórica.

El presente estudio de consultoría servirá para determinar la magnitud sobre la gestión de medidas y controles de los niveles de estrés en el personal del Hospital Nacional San Juan de Dios.

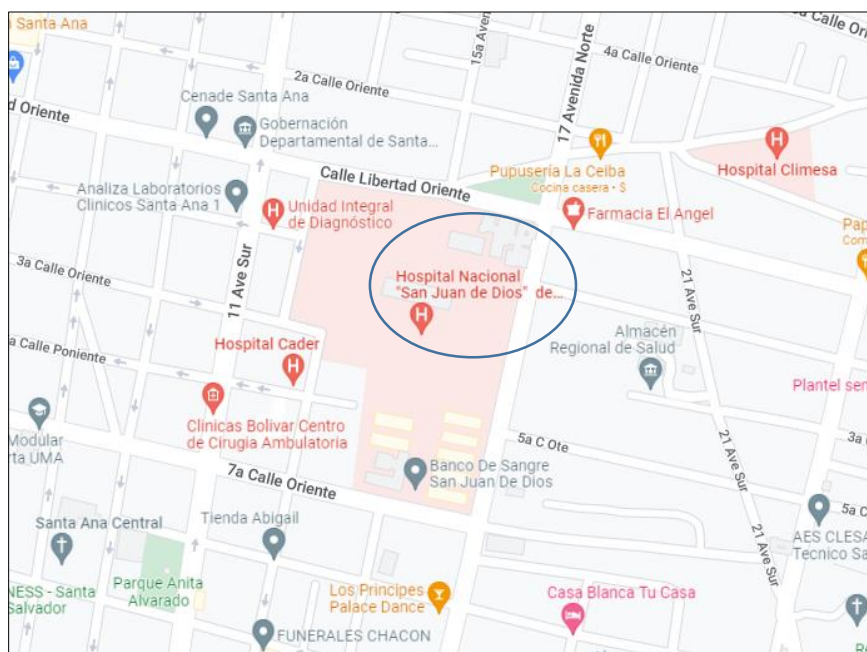
Es por ello que se apoyará con literatura relacionada a la psicología, ya que esta es la ciencia que estudia los procesos mentales y el comportamiento del ser humano en relación con el medio ambiente físico y social que lo rodea, también con literatura relacionada a la psiquiatría ya que esta es la especialidad de la medicina que trabaja en el estudio, prevención, diagnóstico y tratamiento de los trastornos mentales, basándose en conocimientos biológicos, psicológicos y sociales.

Además, para sustentar la base teórica del presente estudio, se tomará información de documentos relacionados con el cumplimiento de metas del Hospital Nacional San Juan de Dios, artículos relacionados con la gestión del estrés en páginas web y entrevistas con el personal del Hospital.

1.7 Cobertura espacial

La investigación se desarrollará en las instalaciones del Hospital Nacional de San Juan de Dios, ubicadas en el municipio de Santa Ana.

Figura 1: Ubicación del Hospital Nacional San Juan de Dios, Santa Ana.



Fuente: Fotografía como imagen de Google Maps.

1.8 Cobertura temporal.

La presente investigación se realizará para el período comprendido entre el año 2017 a febrero de 2022, periodo en el cual se ha vivido diferentes cambios en la realidad nacional e internacional, tales como el inicio del conflicto armado entre Rusia y Ucrania, la cual está dejando luto y afectando la economía mundial; así como una pandemia que ha dejado millones de víctimas en todo el mundo y que ha golpeado fuertemente al país, uno de los principales actores ha sido el sector salud, que fue considerado el personal de “primera fila”, este se ha visto afectado por las riesgosas y largas jornadas laborales, las cuales han aumentado el nivel de estrés.

1.9 Cobertura económica

La cobertura económica para la presente investigación se ha determinado de la siguiente manera:

- Los honorarios son de US\$50.00 hora laboral y de consultoría, libres de retenciones más IVA.
- La proyección en tiempo de la presente consultoría es de 480 horas, lo cual genera un costo total de US\$24,000.00 (Este monto puede variar dependiendo si en el proceso se llegase a necesitar más horas de trabajo).
- El horario se establecerá de mutuo acuerdo entre los consultores y el hospital, las actividades se podrán programar en forma presencial o en línea.

Tabla 1: Detalle de inversión del proyecto

Horas hombres	
2 consultores 240 horas hombre a US\$50.00 cada consultor	US\$24,000.00
Equipo informático	
Equipo informático 2 computadoras portátiles (US\$1,000.00)	US\$2,000.00
Papelería e insumos	
Papelería y útiles	US\$40.00
Fotocopias	US\$30.00
Impresiones	US\$30.00
Gastos indirectos	
Transporte	US\$50.00
Alimentación	US\$50.00
Telecomunicaciones	US\$180.00
TOTAL	US\$26,380.00

Fuente: Elaboración propia.

1.10 Objetivos.

1.10.1 Objetivo general.

Determinar cuáles son los desencadenantes principales de estrés en el personal del Hospital Nacional San Juan de Dios de Santa Ana, y de esa manera identificar las medidas adecuadas para controlar la situación de estrés en el personal laboral.

1.10.2 Objetivos específicos.

- Identificar los factores que influyen directamente en la generación de estrés laboral al interior del hospital.
- Determinar el nivel de estrés en el personal médico, enfermería, administrativos y de servicios de apoyo del Hospital San Juan de Dios de Santa Ana.
- Determinar el impacto en la salud de los empleados ante la influencia del Covid-19 en el desempeño de las labores diarias al interior del hospital.
- Identificar el impacto de los niveles de estrés, en la motivación y satisfacción en el desarrollo de sus funciones del personal laboral.
- Identificar y proponer estrategias que permitan gestionar los lineamientos institucionales establecidos para el desempeño.

1.11 Metodología y técnicas de investigación.

Es muy importante que en toda investigación se puedan definir métodos, variables e instrumentos a utilizar esto permitirá tener una mejor organización al momento de implementar la metodología y reducirá la improvisación; además, para lograr que la ejecución de la propuesta sea eficaz en las áreas de intervención, se ha planteado hacer un resumen detallado por medio de la Matriz Metodológica de la investigación, la cual expone de manera consolidada los elementos centrales de la presente consultoría. Dicho instrumento permitirá visualizar de forma general el proceso investigativo para garantizar la correlación y fluidez entre cada uno de sus componentes.

1.11.1 Matriz operacional.

Matriz de obtención de la información sobre los niveles de estrés presentes en el personal de salud del Hospital San Juan de Dios de Santa Ana.

- **OBJETIVO:** Determinar el nivel de estrés en el personal médico, enfermería, administrativos y de servicios de apoyo del Hospital San Juan de Dios de Santa Ana.

Tabla 2: Objetivo 1 Matriz operacional.

DESCRIPTOR	DEFINICIÓN OPERACIONAL	SUB DESCRIPTOR	PREGUNTAS	FUENTE
Determinación de los niveles de estrés en el personal del Hospital San Juan de Dios de Santa Ana.	Identificación del desgaste emocional en el personal de salud, independientemente del origen del estrés.	Percepción del personal laboral en relación a su situación tensional.	1. ¿Qué tipo de cargo ostenta Ud.?	Entrevistas a empleados del Hospital San Juan de Dios de Santa Ana.
			2. ¿En su puesto de trabajo mantiene un contacto directo con pacientes?	
			3. ¿Tiene un trabajo u ocupación adicional a su cargo en el hospital?	

Fuente: Elaboración propia.

- **OBJETIVO:** Determinar el impacto en la salud de los empleados ante la influencia del Covid-19 en el desempeño de las labores diarias al interior del hospital.

Tabla 3: Objetivo 2 Matriz operacional.

DESCRIPTOR	DEFINICIÓN OPERACIONAL	SUB DESCRIPTOR	AFIRMACIONES	FUENTE
Determinación del impacto de la pandemia del Covid-19 en la salud de los empleados del Hospital San Juan de Dios y su consecuente desempeño.	Valoración de las secuelas a consecuencia de irrupción del Covid-19.	Percepción del personal laboral acerca de consecuencias en su salud o bienestar humano a partir de la influencia del Covid-19.	1. El Covid-19, le ha dejado consecuencias de por vida, en su salud.	Entrevistas a empleados del Hospital San Juan de Dios de Santa Ana.
			2. El Covid-19 afectó considerablemente su salud emocional y mental.	
			3. Durante la pandemia, pensaba a diario, en la posibilidad de morir por contagiarse.	
			4. Más allá de la pandemia, lo que realmente le afectó, fue la presión y la situación de estrés presentado en las noticias.	
			5. Aún en la actualidad, sigue experimentando niveles de estrés post Covid.	

Fuente: Elaboración propia.

- **OBJETIVO:** Identificar el impacto de los niveles de estrés, en la motivación y satisfacción en el desarrollo de sus funciones del personal laboral.

Tabla 4: Objetivo 3 Matriz operacional.

DESCRIPTOR	DEFINICIÓN OPERACIONAL	SUB DESCRIPTOR	NIVEL DE SATISFACCIÓN	FUENTE
Identificación de la influencia del estrés en la motivación y satisfacción del personal laboral al interior del Hospital San Juan de Dios	Verificar la correlación entre la motivación hacia la realización de las tareas asignadas, con las situaciones de estrés en los trabajadores.	Verificación de aspectos de desmotivación o insatisfacción laboral y su asociación con los niveles de estrés presentes en el hospital.	1. Oportunidades de superación y crecimiento profesional en el hospital.	Entrevistas a empleados del Hospital San Juan de Dios de Santa Ana.
			2. Retribuciones justas a su trabajo.	
			3. Satisfacción con su puesto de trabajo o funciones asignadas.	
			4. Motivación para alcanzar las metas en su desempeño profesional por parte de su equipo de trabajo.	
			5. Su puesto le motiva a presentarme con ánimo y deseos de trabajar todos los días.	

Fuente: Elaboración propia.

- **OBJETIVO:** Identificar y proponer estrategias que permitan gestionar los lineamientos institucionales establecidos para el desempeño.

Tabla 5: Objetivo 4 Matriz operacional.

DESCRIPTOR	DEFINICIÓN OPERACIONAL	SUB DESCRIPTOR	PREGUNTAS	FUENTE
Identificación de la inclinación hacia posibles intervenciones al interior del Hospital San Juan de Dios	Verificar la aceptación de estrategias encaminadas a mitigar el impacto de las situaciones de estrés en los empleados del Hospital.	Identificación de factores o problemas puntuales, los cuales mediante su intervención permitan gestionar correctamente las situaciones de estrés al interior del hospital.	1. ¿Qué es lo que está afectando más que todo al clima laboral?	Entrevistas a empleados del Hospital San Juan de Dios de Santa Ana.
			2. ¿Qué es lo que más le disgusta de su trabajo?	
			3. ¿Qué cambiaría de la realidad actual en el Hospital?	
			4. ¿El puesto y funciones que lleva a cabo, son parte de su vocación?	
			5. En algún momento ha llegado a sentir su trabajo, aburrido o monótono.	
			6. ¿Cómo se visualiza profesionalmente dentro de diez años?	
			7. ¿Qué aspectos considera que le ocasionan mayor estrés? (Orden de mayor a menor)	
			8. ¿Qué sugerencia daría para un mejor desempeño en el lugar de trabajo?	

Fuente: Elaboración propia.

1.11.2 Métodos de investigación.

Los métodos son un modo ordenado de proceder para llegar a un resultado o fin determinado para descubrir la verdad y sistematizar los conocimientos.

Particular: Los métodos particulares son aquellos que cada una de las disciplinas ha desarrollado de acuerdo con sus propias necesidades y limitaciones, y según las normas que el método científico fija.

Método deductivo.

Consiste en extraer una conclusión con base en una premisa o a una serie de proposiciones que se asumen como verdaderas, este método es el que permite pasar de afirmaciones de carácter general a hechos particulares.

Método inductivo.

En términos muy generales, consiste en establecer enunciados universales ciertos a partir de la experiencia. Se refiere al movimiento del pensamiento que va de los hechos particulares a afirmaciones de carácter general. Esto implica pasar de los resultados obtenidos de observaciones o experimentos al planteamiento de hipótesis, leyes y teorías que abarcan no solamente los casos de los que se partió, sino a otros de la misma clase; es decir generaliza los resultados.

Para llevar a cabo la consultoría en el Hospital Nacional San Juan de Dios, será necesario apoyarse del método inductivo, ya que se realizará un análisis en las diferentes jefaturas que conforman el Hospital, partiendo de la utilización de cuestionarios, entrevistas y la observación; así mismo se utilizarán diferentes herramientas para el análisis de los datos.

1.11.3 Tipos de investigación.

Debido a la naturaleza de la investigación se plantea realizar una investigación cualitativa, debido en a la ambigüedad de la afectación del estrés laboral, para el cual resulta complicado verificar al 100 %, si un empleado posee estrés laboral, más allá de las afectaciones a la salud.

Así mismo, no existen medida uniforme para determinar niveles de afectación uniformes entre la fuerza laboral de una organización.

Adicionalmente la investigación presenta las siguientes cualidades:

Investigación descriptiva.

Busca especificar las propiedades, las características y los perfiles de personas, grupos, comunidades, procesos, objetos o cualquier otro fenómeno que se someta a un análisis. Es decir, únicamente pretenden

medir o recoger información de manera independiente o conjunta sobre los conceptos o las variables a las que se refieren, esto es, su objetivo no es indicar cómo se relacionan éstas.

Este tipo de investigación puede describir ciertas características humanas, sin explicar el porqué de ellas. En la presente investigación se hará uso del método de la investigación observacional, ya que por medio de esta se podrá recopilar información de manera abundante, y será posible caracterizar a la población en estudio.

Investigación exploratoria.

Se emplean cuando el objetivo consiste en examinar un tema poco estudiado o novedoso, del cual se tienen muchas dudas o no se ha abordado antes, este tipo de investigación ayuda a identificar conceptos promisorios y prepara el terreno para nuevos estudios.

Con este tipo de investigación, se podrá familiarizar más con temas relativamente desconocidos, y se utiliza para conocer y precisar de soluciones a problemas. Este tipo de investigación es la primera aproximación que realiza el investigador sobre un objeto de estudio. Lo que permite acceder a información general sobre el aspecto, características y comportamiento. Es así como esta investigación es catalogada como un estudio de tipo aproximado, que se basa en las observaciones y los cálculos aproximados que establezca el investigador.

La consultoría por realizarse en el Hospital Nacional San Juan de Dios será de tipo descriptiva exploratoria.

1.12 Consideraciones éticas de la investigación.

1.12.1 Beneficios y riesgos conocidos.

El presente estudio consistirá en indagar las situaciones de estrés, que están afectando a los trabajadores de salud, del Hospital Nacional San Juan de Dios de Santa Ana, teniendo estas su origen no necesariamente en el ámbito laboral, sin embargo, el enfoque de la investigación se centrará en determinar acciones específicas que estén dentro del alcance de influencia de la institución que se estará investigando.

Esto significa que si bien, el bajo rendimiento o las condiciones de estrés presentes en un empleado, no necesariamente tenga sus detonantes al interior de la organización en la que labora, no obstante, la presente investigación no pretende indagar en la vida privada y confidencial de cada trabajador, al contrario, buscará identificar aquellas estrategias que permitan a los trabajadores afrontar o sobrellevar las situaciones de estrés que puedan estar viviendo, pues muchas de estas situaciones, sobrepasan la responsabilidad de las empresas u organizaciones.

En apoyo a estas consideraciones éticas se detalla el consentimiento informado compartido con las personas que participaron de esta investigación. Consultar Anexo B.

1.12.2 Descripción del instrumento.

Para la realización de la investigación se pretende utilizar la herramienta en línea de Microsoft Forms (forms.office.com), la cual ofrece las utilidades de tabulación y organización automáticas, que facilitarán en gran medida el análisis de los datos recabados.

Dicho instrumento no supondrá ningún tipo de identificación o asociación de las respuestas hacia la persona o empleado que ha expuesto dicha información, esto con el fin de asegurar la máxima confidencialidad y honestidad en la información recabada.

Para el desarrollo del instrumento de investigación, se plantea realizarlo en grupos de entre 5 y 10 personas, dependiendo de las condiciones de equipo y mobiliario disponibles al interior del hospital.

Así mismo, se establece que la participación en el instrumento es libre y voluntaria. Por lo tanto, en ningún momento se presionará a los empleados para colaborar en la investigación.

1.12.3 Entrega de resultados a las autoridades.

Los resultados serán expuestos ante el Consejo Gerencial del Hospital San Juan de Dios de Santa Ana, dicha información será presentada junto con el análisis y el listado de propuestas con el fin de afrontar las situaciones de estrés que estén afectando a la fuerza laboral del hospital San Juan de Dios, para que base a estos resultados la Dirección de dicho hospital tome las medidas que estime convenientes para atender dichas situaciones a la luz de la investigación presentada.

1.12.4 Criterios de exclusión en la investigación.

Para la realización del instrumento, se contempla la exclusión de personal externo e interno rotatorio, así como el personal médico en servicio social, es decir aquellos que no forman parte de la fuerza laboral del hospital, y que simplemente se encuentran realizando prácticas o su servicio social en medicina.

1.13 Identificación de problemática.

1.13.1 Diagrama de causa y efecto (Ishikawa).

Diagrama de causa y efecto o diagrama de Ishikawa (conocido también como diagrama de espina de pescado dado su estructura) consiste en una representación gráfica que permite visualizar las causas que explican un determinado problema, lo cual la convierte en una herramienta para la gestión de la calidad ampliamente utilizada dado que orienta la toma de decisiones al abordar las bases que determinan un desempeño deficiente.

La estructura del diagrama es intuitiva ya que, identifica un problema o efecto y luego enumera un conjunto de causas que potencialmente explican dicho comportamiento; adicionalmente cada causa se puede desagregar con grado mayor de detalle en subcausas.

Para conocer de primera mano sobre la problemática del estrés en el personal del Hospital Nacional San Juan de Dios, se tuvo un acercamiento con las autoridades² de dicho nosocomio, entre ellos la Directora, la Jefe de la División de Enfermería y el Jefe Unidad de Planificación Institucional, ante los aportes que cada uno de ellos se definió elabora el diagrama de causa y efecto (Ishikawa), en el cual se enuncian los posibles problemas que estarían afectando a la fuerza laboral de dicho hospital, consultar Anexo E.

Esto permitirá enfocar inicialmente la investigación hacia los problemas que la dirección del hospital ha detectado de gran impacto en el desempeño laboral de sus trabajadores.

1.14 Determinación de la muestra poblacional.

Para la estimación de la muestra poblacional como se mencionó anteriormente se excluyó algunas categorías referentes a personal, que está en su etapa de servicio social, los cuales no tienen ninguna vinculación con el hospital, más allá de ofrecer sus instalaciones para que los estudiantes puedan desarrollar y poner en práctica los conocimientos adquiridos teóricamente.

La población laboral del hospital, que describen el total de plazas laborales al 31 de mayo de 2022 es de 1434, la muestra recomendada para un margen de confianza del 95%, un margen de error del 5% es de 430 personas.

Para el caso de que se tiene una población estratificada se hace uso de la constante de proporcionalidad para muestras estratificadas (Sampieri, 2014, pág. 181)

$$fh = \frac{nh}{Nh}$$

En donde nh y Nh son muestra y población de cada estrato.

A partir de los datos se llega al dato:

$$fh = \frac{nh}{Nh} = \frac{430}{1434} = 0.2999$$

Con lo cual se cumple el porcentaje de muestreo no probabilístico del 30%.

² Dra. Carmen Dinora Zuleta de Viana, Lida. Yanira de Hernández y Dr. Jorge Jiménez

1.15 Matriz metodológica de la investigación.

Tabla 6: Matriz metodológica

Población estadística	Total población <i>fh = 0.2120</i>	Método de cálculo de la muestra	Tamaño de la muestra	Instrumento	Variables	Tipo de investigación
Personal médico Staff	166	Muestreo probabilístico estratificado	50	Cuestionario (Anexo D)	Clima laboral	Cualitativa explicativa correlacional
Médicos auxiliares	278		83		Condiciones de trabajo	
Personal de enfermería	506		152		Niveles de motivación y satisfacción	
Personal administrativo	113		34		Cantidad de trabajo	
Personal de servicios de apoyo	371		111		Exposición al Covid19	
Total	1434				430	

Fuente: Elaboración propia.

1.16 Cronograma del anteproyecto

Tabla 8: Cronograma

Actividad	Tiempo	Abril				Mayo				Junio				Julio				Agosto				Septiembre				
		1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4	
CAPÍTULO I MARCO REFERENCIAL																										
Recopilación de información bibliográfica.		■																								
Análisis de la información bibliográfica.			■																							
Elaboración del borrador del capítulo I.			■	■																						
Entrega al Docente Director para revisión y aprobación de capítulo I.				■																						
Revisión y corrección de capítulo I.					■																					
Entrega de capítulo I.						■																				
CAPÍTULO II MARCO TEÓRICO CONCEPTUAL																										
Recopilación y análisis de la información teórica conceptual.						■	■																			
Elaboración del borrador del capítulo II.							■																			
Entrega al Docente Director para revisión y aprobación de capítulo II.								■																		
Revisión y corrección de capítulo II.									■																	
Entrega de capítulo II.										■																
CAPÍTULO III DIAGNÓSTICO																										
Elaboración del instrumento de colección de información.											■	■														
Levantamiento y recopilación de la información de campo.												■	■													

Actividad	Abril				Mayo				Junio				Julio				Agosto				Septiembre			
	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4
Análisis e interpretación de la información.																								
Elaboración del borrador del capítulo III.																								
Entrega al Docente Director para revisión y aprobación de capítulo III.																								
Revisión y corrección de capítulo III.																								
Entrega de capítulo III.																								
CAPÍTULO IV PROPUESTA																								
Elaboración de propuesta.																								
Entrega al Docente Director para revisión y aprobación de capítulo IV.																								
Revisión y corrección de capítulo IV.																								
Entrega de capítulo IV.																								
CAPÍTULO V CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES																								
Elaboración de conclusiones y recomendaciones.																								
Revisión y corrección de capítulo V.																								
Integración de capítulo I, II, III, IV y V.																								
Presentación del documento final.																								

Fuente: Elaboración propia.

CAPÍTULO II. MARCO TEÓRICO CONCEPTUAL.

Enfoque teórico.

2.1 ¿Qué es el estrés?

El estrés es un sentimiento de tensión física o emocional. Puede provenir de cualquier situación o pensamiento que haga sentir a la persona frustrada, furiosa o nerviosa; es la reacción del cuerpo a un desafío o demanda. En pequeños episodios, el estrés puede ser positivo, como cuando se ayuda a evitar el peligro o cumplir con una fecha límite. Pero cuando el estrés dura mucho tiempo, puede dañar la salud.

2.1.1 Tipos principales de estrés.

El manejo del estrés puede resultar complicado y confuso porque existen diferentes tipos, cada uno cuenta con sus propias características, síntomas y duración y enfoques, los cuales son:

- **Estrés agudo:** es la forma de estrés más común, surge de las exigencias y presiones del pasado reciente y las exigencias anticipadas del futuro cercano. Este tipo de estrés es emocionante y fascinante en pequeñas dosis; pero cuando es demasiado, resulta agotador. Puede sentirse cuando se presionan los frenos, pelea con compañeros de trabajo, familiares o pareja, esto ayuda a controlar las situaciones peligrosas, también ocurre cuando se hace algo nuevo o emocionante. Todas las personas sienten estrés agudo en algún momento u otro.

Dado que es a corto plazo, el estrés agudo no tiene tiempo suficiente para causar los daños importantes asociados con el estrés a largo plazo. Los síntomas más comunes son:

- Agonía emocional: una combinación de enojo o irritabilidad, ansiedad y depresión, las tres emociones del estrés.
- Problemas musculares que incluyen dolor de cabeza tenso, de espalda, en la mandíbula y las tensiones musculares que derivan en desgarramiento muscular y problemas en tendones y ligamentos.
- Problemas estomacales e intestinales como acidez, flatulencias, diarrea, estreñimiento y síndrome de intestino irritable.
- Sobreexcitación pasajera, que se deriva en elevación de la presión sanguínea, ritmo cardíaco acelerado, transpiración de las palmas de las manos, palpitaciones, mareos, migrañas, manos o pies fríos, dificultad para respirar y dolor en el pecho.

El estrés agudo puede presentarse en la vida de cualquier persona, y es muy tratable y manejable.

- **Estrés agudo episódico:** este estrés es el que sufren las personas que tienen estrés agudo con frecuencia, por las muchas responsabilidades que asumen, la falta de organización ante las mismas y las exigencias autoimpuestas.

Los síntomas del estrés agudo episódico son los de una sobre agitación prolongada: dolores de cabeza tensos y persistentes, migrañas, hipertensión, dolor en el pecho y enfermedad cardíaca.

Tratar el estrés agudo episódico requiere la intervención en varios niveles, que por lo general requiere ayuda profesional, la cual puede tomar varios meses.

A menudo, el estilo de vida y los rasgos de personalidad están tan arraigados y son habituales en las personas que no ven nada malo en la forma en cómo conducen sus vidas. Con frecuencia, ven su estilo de vida, sus patrones de interacción con los demás y sus formas de percibir el mundo como parte integral de lo que son y lo que hacen, lo cual los hace resistentes al cambio.

- **Estrés crónico.** Es el que dura por un período de tiempo prolongado. Este tipo de estrés es agotador que día tras día destruye el cuerpo, la mente y la vida de las personas que lo padecen.

El estrés crónico surge cuando una persona nunca ve una salida a una situación deprimente. Es el estrés de las exigencias y presiones implacables durante períodos aparentemente interminables. Sin esperanzas, la persona abandona la búsqueda de soluciones.

Algunos tipos de estrés crónico provienen de experiencias traumáticas de la niñez que se interiorizaron y se mantienen dolorosas y presentes constantemente. Algunas experiencias afectan profundamente la personalidad. Se genera una visión del mundo, o un sistema de creencias, que provoca un estrés interminable para la persona.

El estrés crónico mata a través del suicidio, la violencia, el ataque al corazón, la apoplejía e incluso el cáncer. Las personas se desgastan hasta llegar a una crisis nerviosa final y fatal. Debido a que los recursos físicos y mentales se ven consumidos por el desgaste a largo plazo, los síntomas de estrés crónico son difíciles de tratar y pueden requerir tratamiento médico y de conducta y manejo del estrés.

2.1.2 El estrés y su reacción en el cuerpo.

El cuerpo reacciona ante el estrés al liberar hormonas, éstas hacen que el cerebro esté más alerta, causa que los músculos se tensionen y aumenten su pulso. A corto plazo, estas reacciones son buenas porque pueden ayudarlo a manejar la situación que causa el estrés. Esta es la manera en que el cuerpo se protege a sí mismo.

Cuando tiene estrés crónico, el cuerpo se mantiene alerta incluso cuando no hay peligro, y con el tiempo pone en riesgo la salud, por medio de los siguientes signos y síntomas:

- Presión arterial alta
- Insuficiencia cardiaca
- Diabetes
- Obesidad
- Depresión o ansiedad
- Problemas de la piel, como acné o eczema
- Problemas menstruales

2.1.3 Signos por demasiado estrés.

El estrés puede causar muchos tipos de síntomas físicos y emocionales. Algunas veces posiblemente no se dará cuenta de que estos síntomas son ocasionados por el estrés. Aquí hay algunos signos de que el estrés puede estar afectando:

- Diarrea o estreñimiento
- Mala memoria
- Dolores y achaques frecuentes
- Dolores de cabeza
- Falta de energía o concentración
- Problemas sexuales
- Cuello o mandíbula rígidos
- Cansancio
- Problemas para dormir o dormir demasiado
- Malestar de estómago
- Uso de alcohol o drogas para relajarse
- Pérdida o aumento de peso

2.1.4 Causas del estrés.

Las causas del estrés son diferentes para cada persona. El estrés puede aparecer a causa de buenos desafíos y también a causa de los malos. Algunas fuentes comunes de estrés incluyen:

- Casarse o divorciarse
- Empezar un nuevo empleo
- La muerte de un cónyuge o un familiar cercano
- Despido
- Jubilación

- Tener un bebé
- Problemas de dinero
- Mudanza
- Tener una enfermedad grave
- Problemas en el trabajo
- Problemas en casa

2.1.5 Factores de estrés laboral.

Desde el ámbito laboral se puede mencionar tres aspectos que inciden directamente al desgaste o estrés laboral:

- **Mala distribución del trabajo:** En muchas organizaciones las tareas asignadas a las unidades de trabajo no están distribuidas equitativamente, ya sea en complejidad o cantidad de empleados disponibles al interior de los equipos de trabajo.
No siempre es fácil encontrar la clave en cuanto a los equipos de trabajo, sin embargo, resulta clave conocer exactamente la capacidad y competencias de las personas que conforman los equipos, de manera tal que exista una correlación entre la planificación de tareas y la organización laboral.
- **Brecha generacional:** Históricamente ha sido un reto para las organizaciones encontrar la clave en el relevo generacional de conocimientos, los cuales en muchos casos conlleva situaciones de conflicto de perspectivas, que mal gestionadas pueden ser factores de estrés.
Esto se refiere, a cómo los conocimientos que forman parte de la cultura organizacional, son transmitidas de una generación a la siguiente, procurando mantener la calidad y los niveles de conocimiento, previsiblemente de gran exigencia por parte de la generación que está por salir.
- **Mala gestión del tiempo:** La explosión del mundo siempre conectado mediante el internet, la normalización de aplicaciones de comunicación como WhatsApp y Facebook, hacen que el empleado perciba que se posee más tiempo que antes.
Esto ha llevado por un lado a la popularización de los perfiles multitarea (*multitasking*) refiriéndose al hecho de que una persona puede estar realizando múltiples tareas; así mismo esta situación de estar siempre conectado, ha traído consecuencias para los empleados a tal punto que, en algunos casos, pareciera que éstos no tienen tiempo de descanso, incluso fuera de su horario laboral, agravando en muchos casos el síndrome de sentirse quemado.

2.1.6 Reacciones al estrés.

El estrés presenta las siguientes etapas:

- **Etapa de alarma:** se caracteriza por un incremento agudo de la ansiedad o el temor, si el factor estresante es una amenaza, o por un aumento de la tristeza o la depresión, si el factor estresante es una pérdida. Si el factor estresante es especialmente agudo, podría causar un sentimiento de confusión. Fisiológicamente, los recursos de energía del individuo se movilizan, mientras se incrementan el ritmo cardíaco, la presión sanguínea y la capacidad de estar alerta. Estas reacciones son corregibles en gran medida si el factor estresante es de corta duración.
- **Etapa de resistencia:** es la que continúa después de la etapa de alarma, en ésta predominan los mecanismos de defensa y el cuerpo comienza a gastar energía en exceso. La mayoría de las personas que experimentan altos niveles de estrés utilizan cinco tipos de mecanismos de defensa.
 - El primero es la agresión, que implica atacar directamente al factor estresante, aunque también podría incluir el ataque a uno mismo, a otras personas o hasta a objetos (por ejemplo, golpear la computadora).
 - El segundo es la regresión, que es la adopción de un patrón de comportamiento o respuesta que cumplió su cometido en alguna ocasión anterior (por ejemplo, responder en formas infantiles).
 - El tercer mecanismo de defensa, la represión, implica una negación del factor estresante, olvidarlo o redefinirlo (por ejemplo, decidir que algo no es tan temible después de todo).
 - El aislamiento es el cuarto mecanismo de defensa, y puede tomar formas tanto psicológicas como físicas. Es posible que los individuos fantaseen, tengan fallas de atención u olviden de forma deliberada, o podrían realmente escapar de la situación.
 - Un quinto mecanismo de defensa es la fijación, que consiste en repetir una respuesta sin importar su eficacia (por ejemplo, marcar de manera repetida y rápida un número telefónico cuando está ocupado).

Si estos mecanismos de defensa reducen el sentimiento de estrés de una persona, ésta nunca experimentará los efectos negativos, como la hipertensión, la ansiedad o los trastornos mentales. La principal evidencia de que ha ocurrido un estrés prolongado podría ser simplemente un aumento de las defensas psicológicas. Sin embargo, cuando el estrés es tan pronunciado que sobrepasa a las defensas, o es tan resistente como para agotar las energías de defensa disponibles, podría ocurrir agotamiento o presentar consecuencias patológicas.

Mientras que cada etapa de reacción suele experimentarse como una incomodidad temporal, la etapa de agotamiento es la más peligrosa. Cuando los factores estresantes tienen mayor intensidad o persistencia

que las habilidades de elasticidad de los individuos o que su capacidad para defenderse en contra de ellos, se experimenta un estrés crónico, seguido generalmente por consecuencias negativas tanto personales como organizacionales. Esas consecuencias patológicas podrían manifestarse a nivel fisiológico (por ejemplo, enfermedades del corazón), psicológico (por ejemplo, depresión grave) o interpersonal (por ejemplo, disolución de relaciones). Estos cambios son el resultado del daño infligido a un individuo que no tenía defensas (por ejemplo, reacciones psicóticas entre prisioneros de guerra), de la incapacidad de defenderse de forma continua de un factor estresante (por ejemplo, sentirse agotado), de una reacción exagerada (por ejemplo, una úlcera producida por exceso de secreción de sustancias químicas del cuerpo), o de una falta de autoconciencia, con lo que se niega por completo la existencia del estrés.

2.2 Manejo del estrés.

El grado en que los factores estresantes producen patologías y disfunciones en los individuos es variable. Algunas personas son muy susceptibles a las tensiones, lo que significa que tienen una predisposición a experimentar reacciones extremadamente negativas al estrés. Otros experimentan el estrés de manera más favorable. Su condición física, características de personalidad y mecanismos de apoyo social moderan los efectos del estrés y producen elasticidad; es decir, la capacidad de manejar el estrés de manera eficaz. En efecto, la elasticidad funciona como una vacuna en contra de los efectos del estrés; elimina el agotamiento.

Para manejar el estrés, lo más eficaz es el uso de una jerarquía específica de métodos

- Primero, la mejor forma de manejar el estrés consiste en eliminar o reducir, tanto como sea posible, los factores estresantes por medio de estrategias de ejecución, las cuales crean o establecen para el individuo un nuevo entorno que no contiene factores estresantes.
- El segundo método más eficaz es que los individuos mejoren su capacidad general para manejar el estrés al incrementar su elasticidad personal; a esto se le llama estrategias proactivas, las cuales están diseñadas para iniciar una acción que resista los efectos negativos del estrés.
- Por último, es necesario desarrollar técnicas de corto plazo para enfrentar los factores estresantes cuando se requiere una respuesta inmediata; se trata de estrategias reactivas, las cuales se aplican como remedios inmediatos para reducir los efectos temporales del estrés.

Para comprender por qué se recomienda esta jerarquía de técnicas de manejo del estrés, se debe considerar el proceso fisiológico que ocurre cuando éste se presenta. Experimentar un factor estresante es como pisar el pedal del acelerador de un automóvil: el motor acelera. En pocos segundos, el cuerpo se prepara para el esfuerzo mediante el aumento sustancial de la presión arterial y del ritmo cardíaco; el

hígado segrega glucosa y utiliza las reservas de grasa para procesarlas como triglicéridos para producir energía.

El sistema circulatorio desvía la sangre de las funciones no esenciales (como la digestión) hacia el cerebro y los músculos. La intención del cuerpo es extinguir el estrés mediante la lucha o la huida. Sin embargo, si el factor estresante no se elimina como resultado de estas respuestas fisiológicas, la presión arterial elevada empieza a cobrar su cuota en las arterias. Además, como el exceso de grasa y la glucosa no se metabolizan de inmediato, permanecen en los vasos sanguíneos. Las enfermedades del corazón, las apoplejías y la diabetes son consecuencias comunes. Si el estrés continúa, ocurre una respuesta fisiológica menos severa. El hipotálamo envía una señal a la glándula pituitaria para segregar una sustancia llamada hormona adrenocorticotrópica (acth), la cual estimula la corteza adrenal para producir un conjunto de hormonas conocidas como glucocorticoides. La acción de la acth sirve para estimular una parte del cerebro que es vital para la memoria y el aprendizaje; sin embargo, un exceso podría ser tóxico, por lo que, en condiciones de mucho estrés, son comunes los problemas cognoscitivos y de memoria.

Los individuos se sienten mejor cuando pueden eliminar los factores de estrés dañinos y los efectos negativos potenciales de las fuertes reacciones de estrés. Sin embargo, como la mayoría de los individuos no tienen un control completo sobre sus ambientes o sus circunstancias, rara vez pueden eliminar todos los factores estresantes dañinos. Por lo tanto, la siguiente mejor alternativa consiste en desarrollar una mayor capacidad para resistir los efectos negativos del estrés y para movilizar la energía generada por los factores estresantes. La mejor estrategia para eliminar todos los factores estresantes sería el desarrollo de una elasticidad personal que ayude al cuerpo a volver a los niveles normales de actividad con más rapidez, o que encamine “el motor acelerado” hacia una dirección productiva.

Finalmente, a nivel temporal, los individuos pueden responder al estado acelerado con estrategias constructivas como técnicas temporales de relajación y control mental. Dichas técnicas están diseñadas para ayudar al “motor” a volver a la estabilidad con más rapidez, al menos durante un corto tiempo.

Por desgracia, la mayoría de las personas invierten el orden de las estrategias de manejo presentadas anteriormente, es decir, utilizan primero métodos reactivos temporales para manejar el estrés porque estas acciones pueden ejecutarse de inmediato. Sin embargo, las estrategias reactivas también deben repetirse cuando se enfrentan factores estresantes, ya que sus efectos son de corta duración. Además, algunas estrategias de reacciones comunes, como beber bebidas alcohólicas, tomar píldoras para dormir o liberar la tensión mediante el enojo, podrían convertirse en un hábito dañino. Sin más estrategias a largo plazo, el hecho de confiar únicamente en las de reacción repetitiva podría generar un círculo vicioso.

El desarrollo de estrategias de elasticidad proactivas requiere de un mayor esfuerzo, pero los efectos son más duraderos. No obstante, generalmente poner en práctica las estrategias de elasticidad toma algún tiempo y, por lo tanto, el resultado, aunque es sustancial, no es inmediato. Las mejores estrategias y las más duraderas son aquellas que eliminan todos los factores de estrés. Éstas requieren de un mayor tiempo para ejecutarse y podrían implicar arreglos complejos; sin embargo, como se elimina el estrés, el resultado es duradero.

2.2.1 Eliminación de factores estresantes.

La eliminación de los factores estresantes es una estrategia permanente de reducción de estrés, sin duda, es la más deseable. Aunque es imposible, y hasta indeseable, que los individuos eliminen todos los factores estresantes que enfrentan, pueden eliminar eficazmente todos los que son dañinos. Una forma consiste en “establecer” el ambiente en vez de sólo “reaccionar” ante él. Es decir, los individuos pueden trabajar activamente para crear circunstancias del entorno más favorables en las cuales se pueda trabajar y vivir. Al hacer esto, podrían eliminar en forma racional y sistemática los factores de estrés.

2.2.2 Desarrollo de la elasticidad.

Cuando los factores de estrés duran mucho tiempo o es imposible eliminarlos, su manejo requiere del desarrollo de elasticidad, es decir, la capacidad de soportar o manejar los efectos negativos del estrés, de sobreponerse en medio de la adversidad y de resistir en situaciones difíciles. Los primeros estudios de la elasticidad surgieron de investigaciones con niños cuyos padres eran abusivos, alcohólicos, de escasos recursos o enfermos mentales. Algunos de estos niños sorprendieron a los investigadores al sobreponerse a sus circunstancias y convertirse en adolescentes y adultos saludables, y con un buen desenvolvimiento. Los científicos los describieron como individuos con un alto nivel de elasticidad

Todos difirieron ampliamente sobre la capacidad para manejar el estrés. Algunos individuos parecen desmoronarse bajo la presión, mientras que otros parecen prosperar. Un factor de predicción importante de cuáles individuos manejarán adecuadamente el estrés y cuáles no es la cantidad de elasticidad que han desarrollado. Existen dos categorías de factores que explican las diferencias en la elasticidad.

- Una categoría está representada por los factores personales (como una autoestima positiva y una elevada autoevaluación básica y esencial, buenas habilidades cognoscitivas, y talentos valorados por la sociedad).
- La segunda categoría está constituida por las estrategias personales de manejo de estrés, como las buenas relaciones y un capital social adecuado, además de bajos factores de riesgo, como el abuso, la negligencia, el crimen y la posibilidad de quedarse sin hogar, factores de tipo conductual.

Los individuos con mayor elasticidad son aquellos que han logrado un cierto grado de equilibrio en la vida. Ellos participan activamente en actividades de cada segmento del círculo, por lo que logran cierto grado de equilibrio en sus vidas.

2.2.3 Técnicas para la reducción del estrés.

Poner en práctica estrategias a corto plazo reduce el estrés de manera temporal, las estrategias a corto plazo son muy reactivas y deben repetirse cada vez que aparezcan los factores estresantes ya que, a diferencia de otras estrategias, sus efectos son sólo temporales. Por otro lado, son especialmente útiles para calmar de inmediato los sentimientos de ansiedad o zozobra.

Técnicas más conocidas y fáciles de aprender. Las dos primeras son fisiológicas y las tres últimas son psicológicas.

- La relajación muscular implica disminuir la tensión en grupos sucesivos de músculos. Cada grupo de músculos se tensa durante cinco o diez segundos y luego se relaja por completo. Comenzando con los pies y después continuando con las pantorrillas, muslos, estómago, hasta el cuello y la cara, uno puede aliviar la tensión a lo largo de todo el cuerpo. Todas las partes del cuerpo se pueden incluir en el ejercicio.
- Una variación de la relajación muscular es la respiración profunda, que consiste en hacer varias inhalaciones profundas, lentas y sucesivas, sostenerlas durante cinco segundos y luego exhalar por completo.
- Una tercera técnica utiliza la imaginación y la fantasía para eliminar el estrés temporalmente al cambiar el foco de los pensamientos. La imaginación implica visualizar un evento utilizando “imágenes mentales”. Una práctica cada vez más común para los atletas es visualizar un desempeño exitoso o imaginarse alcanzando su meta. Además de la visualización, la imaginación también podría incluir recuerdos de sonidos, olores y texturas. La mente se enfoca en experiencias placenteras del pasado (por ejemplo, un viaje de pesca, vacaciones familiares, visitas a la familia, un día en la playa), las cuales se puedan evocar de manera vívida.
- La cuarta técnica se llama ensayo. Al utilizar esta técnica, la gente resuelve situaciones potencialmente estresantes, probando distintos escenarios y reacciones alternativas. Se ensayan las reacciones adecuadas, ya sea en un entorno seguro antes de que ocurra el estrés, o “fuera de línea”, en privado, en medio de una situación estresante. El hecho de abandonar temporalmente una circunstancia estresante y trabajar a través del diálogo o las reacciones (como ensayando para una obra) podría ser útil para recuperar el control y reducir los efectos inmediatos del factor estresante.

- Una estrategia final, el replanteamiento, implica la reducción temporal del estrés al redefinir una situación en forma optimista y manejable. Aunque es difícil hacer un replanteamiento en medio de una situación estresante, puede facilitarse si se utilizan las siguientes señales:
 - “Entiendo esta situación”.
 - “He resuelto problemas similares anteriormente”.
 - “Otras personas están disponibles para ayudarme a atravesar por esta situación”.
 - “Otros han enfrentado situaciones similares y las han superado”.
 - “A la larga, esto realmente no es tan crítico”.
 - “Puedo aprender algo de esta situación”.
 - “Existen varias alternativas buenas disponibles para mí”.

Cada uno de estos enunciados le puede ayudar a replantear una situación para desarrollar estrategias proactivas o activas.

2.3 Hospital Nacional “San Juan de Dios” Santa Ana.

2.3.1 Población

El Hospital Nacional San Juan de Dios en Santa Ana, cuenta con una población de más de 1434 trabajadores distribuidos de la siguiente manera:

Tabla 7: Población trabajadora

Categoría	Cantidad de empleados
Personal Administrativo	113
Personal de Enfermería	506
Personal Médico	278
Personal de Servicios de Apoyo	371
Personal Médico Staff	166
TOTAL	1434

Fuente: Elaboración propia.

2.3.2 Servicios que se brindan.

El Hospital Nacional San Juan de Dios en Santa Ana, cuenta con un territorio de 8 manzanas (56,000 mts²), y fue creado con el propósito de desarrollar de forma eficiente, eficaz, efectiva y transparente la gestión de los recursos, así como facilitar la disponibilidad para la provisión de los servicios, entre las especialidades y subespecialidades médicas se encuentran:

Tabla 8: Servicios que se brindan

Especialidad	Sub-especialidad
Cirugía	Coloproctología
	Cirugía cardiovascular
	Cirugía pediátrica
	Cirugía plástica
	Cirugía maxilofacial
	Neurología
	Cirugía general
	Ortopedia
	Otorrinolaringología
	Urología
Medicina interna	Anestesiología
	Dermatología
	Emergenciología
	Endocrinología
	Epidemiología
	Gastroenterología
	Intensivista
	Neonatología
	Cardiología
	Oftalmología
	Psiquiatría
	Radiología
Pediatría	Cardiología pediátrica
	Neumología pediátrica
	Neurología pediátrica
	Nutriología pediátrica
	Pediatría intensivista
Ginecología y obstetricia	Ginecología y obstetricia
	Mastología
	Colposcopia
Otras especialidades	Patología

Fuente: Elaboración propia.

CAPÍTULO III. DIAGNÓSTICO

De lo planteado en la matriz metodológica para desarrollar el diagnóstico y conocer el logro de los objetivos general y específico, fue necesario hacer uso de diversas herramientas o instrumentos que permitiesen desarrollar los tipos de investigación explicativa, descriptiva y correlacional que permiten el análisis de las diversas variables involucradas. En el presente capítulo se recaba y analiza la información y los pormenores del método de investigación utilizado para obtener los resultados del diagnóstico requerido.

La información recolectada se obtuvo por medio de un cuestionario que permitió la identificación general de la población encuestada (Ver Anexo F).

A través de la información recabada se pudo realizar el diagnóstico de las características para conocer el nivel de estrés del personal del Hospital Nacional San Juan de Dios de Santa Ana.

Se presenta por cada pregunta realizada en el cuestionario tablas con frecuencias y gráficos representados en porcentajes así como medias aritméticas y medianas en algunos casos.

3.1 Objetivo del diagnóstico.

Presentar un diagnóstico de la situación actual de los niveles de estrés del personal del Hospital Nacional San Juan de Dios de Santa Ana.

3.2 Método del diagnóstico.

Para conocer la situación actual del nivel de estrés del personal del Hospital Nacional San Juan de Dios de Santa Ana, se utilizaron herramientas de investigación para la recolección de información. Las entrevistas y cuestionarios fueron desarrollados con el personal de las diferentes áreas del hospital: médico staff, médicos auxiliares, enfermería, administrativos y de servicio de apoyo.

3.3 Herramientas de diagnóstico

En el desarrollo del diagnóstico de la situación actual, se aplicó tres herramientas clave para correlacionar los resultados a través de cada uno de los instrumentos y establecer un diagnóstico certero de las diferentes fuentes de información; entre estas herramientas está:

3.3.1 Guía

Para el desarrollo de la consultoría la entrevista y su respectivo guion de preguntas representan una de las principales técnicas. Esta herramienta posibilita un entendimiento profundo de los niveles de estrés del personal del Hospital como objeto en estudio, y permite que el consultor profundice en los temas que considere relevantes para su investigación.

3.3.2 Cuestionarios

Los cuestionarios se realizaron con 305 personas, de acuerdo con lo establecido en la muestra de la matriz metodológica de investigación, todas las personas encuestadas estuvieron de acuerdo en la participación de este estudio y los resultados se presentan a continuación:

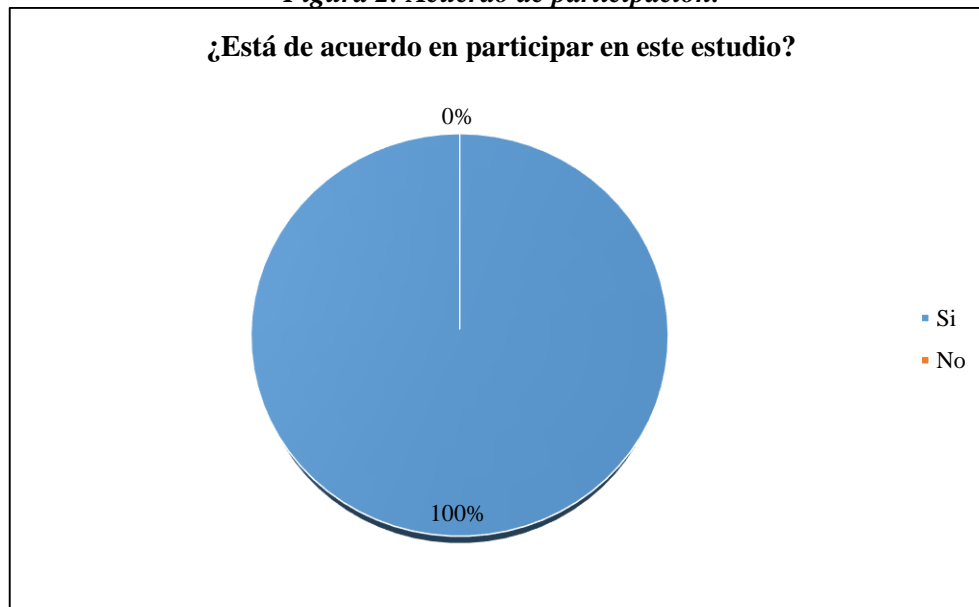
¿Está de acuerdo en participar en este estudio?

Tabla 9: Acuerdo de participación

Opción	Frecuencia	Porcentaje
Si	305	100%
No	0	0%
Total	305	100%

Fuente: Elaboración propia.

Figura 2: Acuerdo de participación.



Fuente: Elaboración propia.

Análisis de los resultados:

El 100% de la población encuestada estuvo de acuerdo en participar en el presente estudio para conocer los niveles de estrés en el Hospital San Juan de Dios de Santa Ana.

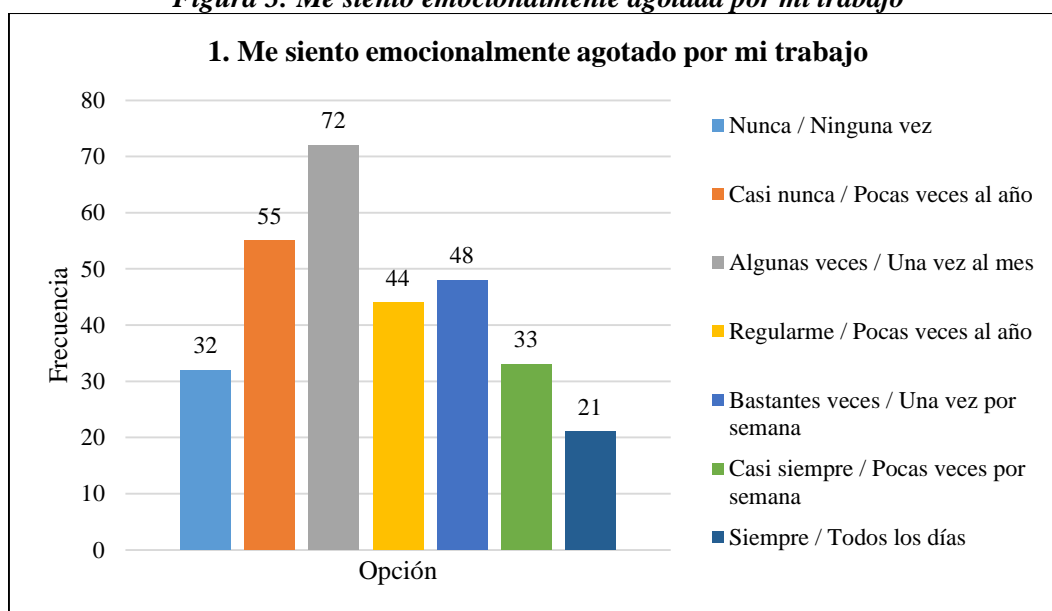
1. Me siento emocionalmente agotado por mi trabajo

Tabla 10: Me siento emocionalmente agotada por mi trabajo

Opción	Frecuencia	Porcentaje
Nunca / Ninguna vez	32	10%
Casi nunca / Pocas veces al año	55	18%
Algunas veces / Una vez al mes	72	24%
Regularme / Pocas veces al año	44	14%
Bastantes veces / Una vez por semana	48	16%
Casi siempre / Pocas veces por semana	33	11%
Siempre / Todos los días	21	7%
Total	305	100%

Fuente: Elaboración propia.

Figura 3: Me siento emocionalmente agotada por mi trabajo



Fuente: Elaboración propia.

Análisis de los resultados:

Únicamente el 10% de la población encuestada indicó que nunca se han sentido emocionalmente agotado en el cumplimiento de sus labores, y dentro del 90% de la población restante, que indicó que al menos pocas veces se ha sentido emocionalmente agotada el 7% exteriorizó que todos los días se siente agotada emocionalmente.

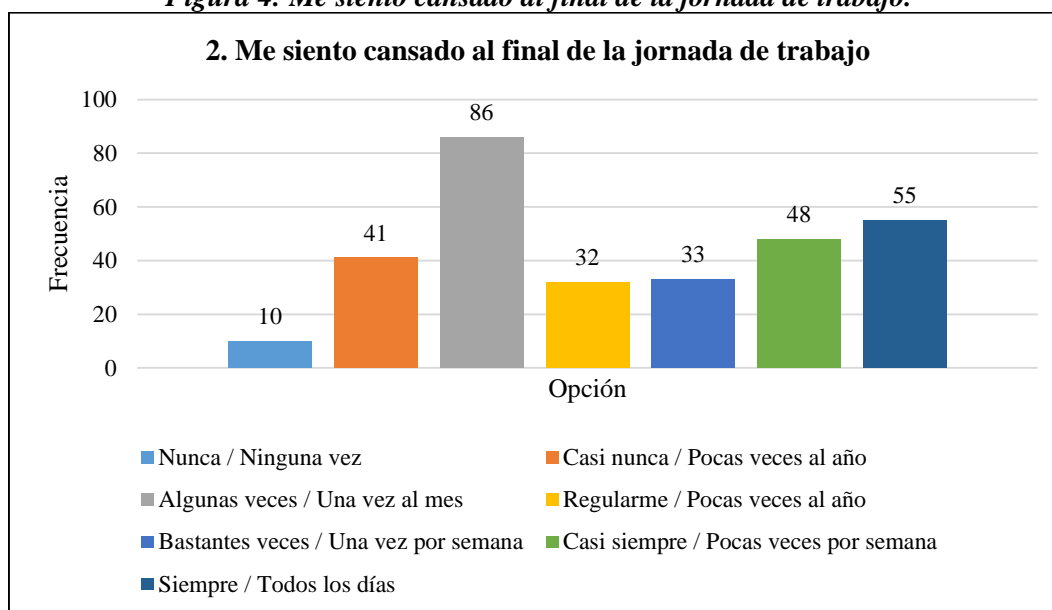
2. Me siento cansado al final de la jornada de trabajo.

Tabla 11: Me siento cansado al final de la jornada de trabajo.

Opción	Frecuencia	Porcentaje
Nunca / Ninguna vez	10	3%
Casi nunca / Pocas veces al año	41	13%
Algunas veces / Una vez al mes	86	28%
Regularme / Pocas veces al año	32	10%
Bastantes veces / Una vez por semana	33	11%
Casi siempre / Pocas veces por semana	48	16%
Siempre / Todos los días	55	18%
Total	305	100%

Fuente: Elaboración propia.

Figura 4: Me siento cansado al final de la jornada de trabajo.



Fuente: Elaboración propia.

Análisis de los resultados:

De la totalidad de la población encuestada, únicamente el 3% dijo que nunca se ha sentido cansado al final de la jornada de trabajo y del 97% que indicó que al menos pocas veces se ha sentido cansada, el 18% se siente cansada todos los días.

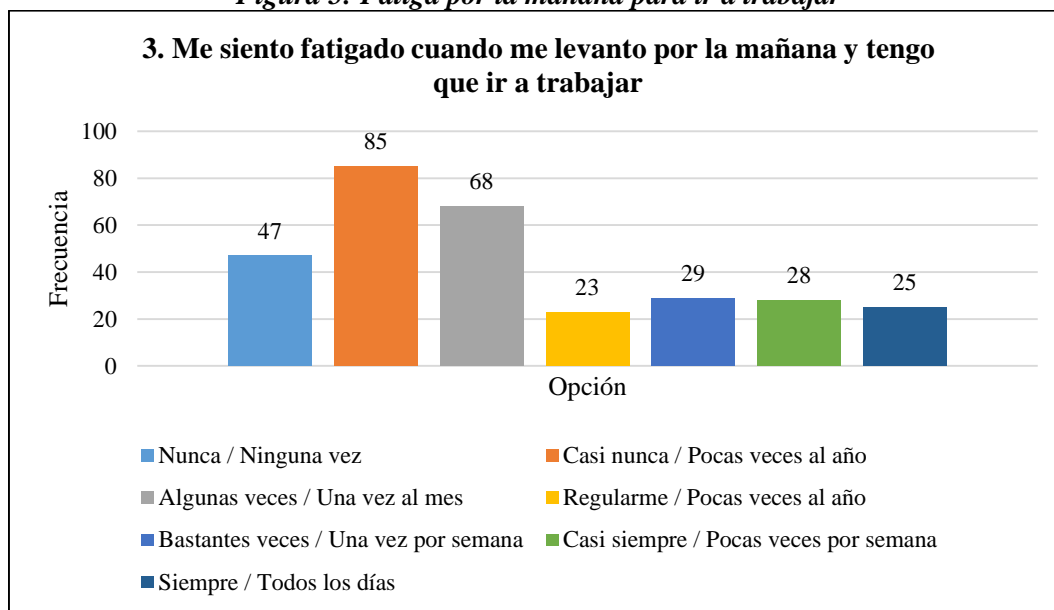
3. Me siento fatigado cuando me levanto por la mañana y tengo que ir a trabajar.

Tabla 12: Fatiga por la mañana para ir a trabajar

Opción	Frecuencia	Porcentaje
Nunca / Ninguna vez	47	15%
Casi nunca / Pocas veces al año	85	28%
Algunas veces / Una vez al mes	68	22%
Regularme / Pocas veces al año	23	8%
Bastantes veces / Una vez por semana	29	10%
Casi siempre / Pocas veces por semana	28	9%
Siempre / Todos los días	25	8%
Total	305	100%

Fuente: Elaboración propia.

Figura 5: Fatiga por la mañana para ir a trabajar



Fuente: Elaboración propia.

Análisis de los resultados:

De la totalidad de las personas encuestadas únicamente el 8% se siente fatigado todos los días cuando se levantan para ir a trabajar, mientras que un 15% nunca se sienten fatigados, la opción más seleccionada es que casi nunca se sienten fatigados en las mañanas para ir a trabajar con un 28%.

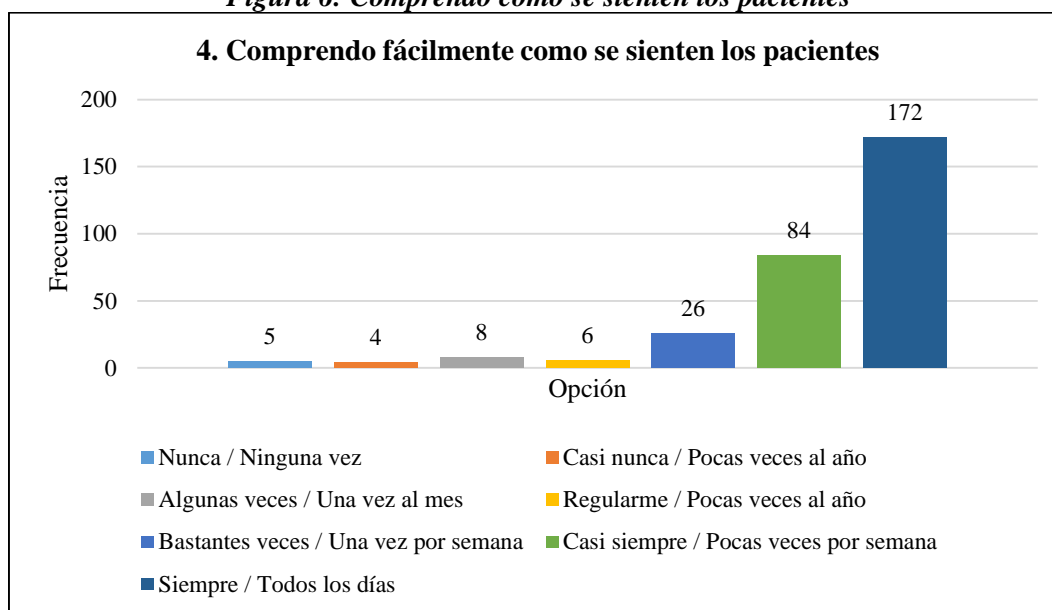
4. Comprendo fácilmente como se sienten los pacientes.

Tabla 13: Comprendo como se sienten los pacientes

Opción	Frecuencia	Porcentaje
Nunca / Ninguna vez	5	2%
Casi nunca / Pocas veces al año	4	1%
Algunas veces / Una vez al mes	8	3%
Regularme / Pocas veces al año	6	2%
Bastantes veces / Una vez por semana	26	9%
Casi siempre / Pocas veces por semana	84	28%
Siempre / Todos los días	172	56%
Total	305	100%

Fuente: Elaboración propia.

Figura 6: Comprendo como se sienten los pacientes



Fuente: Elaboración propia.

Análisis de los resultados:

De acuerdo con los resultados obtenidos, más de la mitad de las personas encuestadas comprenden con facilidad como se sienten los pacientes todos los días, contra un resultado de un 2% que indican que nunca comprenden con facilidad como se sienten los pacientes en el hospital.

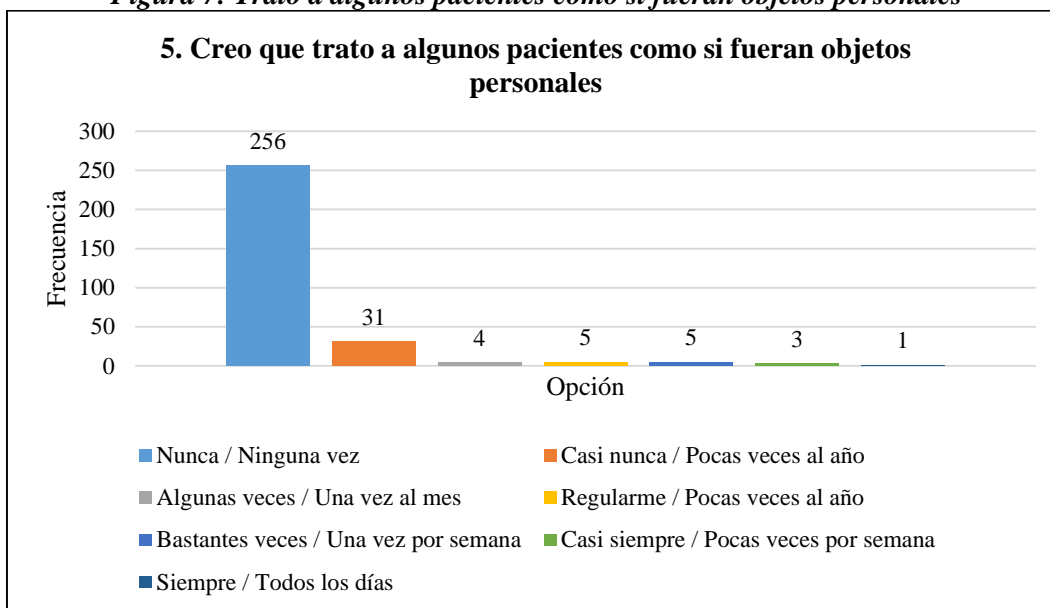
5. Creo que trato a algunos pacientes como si fueran objetos personales.

Tabla 14: Trato a algunos pacientes como si fueran objetos personales

Opción	Frecuencia	Porcentaje
Nunca / Ninguna vez	256	84%
Casi nunca / Pocas veces al año	31	10%
Algunas veces / Una vez al mes	4	1%
Regularme / Pocas veces al año	5	2%
Bastantes veces / Una vez por semana	5	2%
Casi siempre / Pocas veces por semana	3	1%
Siempre / Todos los días	1	0%
Total	305	100%

Fuente: Elaboración propia.

Figura 7: Trato a algunos pacientes como si fueran objetos personales



Fuente: Elaboración propia.

Análisis de los resultados:

El 84% de las personas encuestadas indicaron que nunca han tratado a las pacientes como objetos personales, lo cual indica un profesionalismo en la realización de sus actividades.

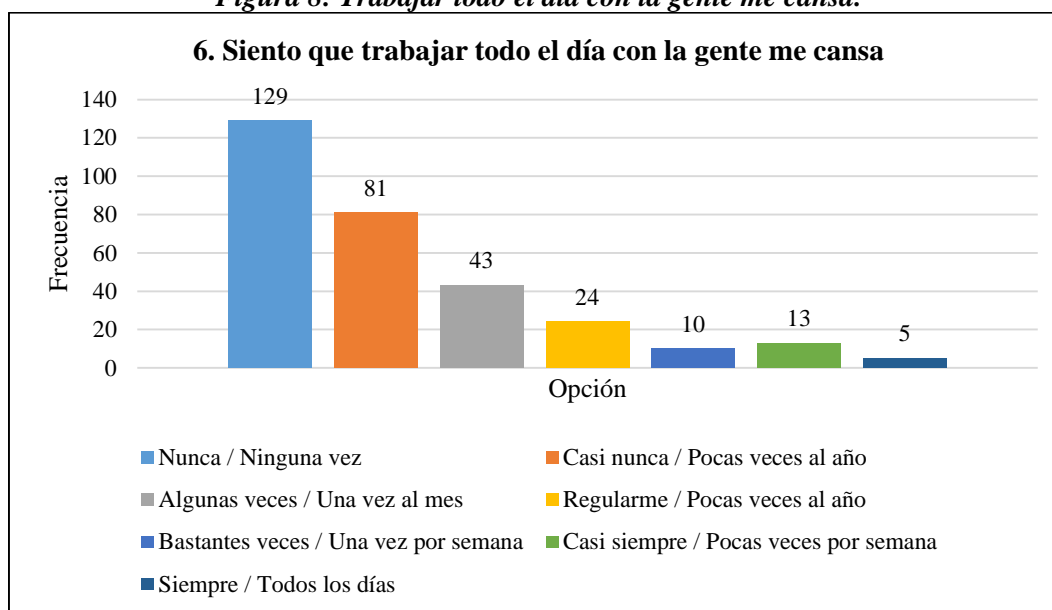
6. Siento que trabajar todo el día con la gente me cansa.

Tabla 15: Trabajar todo el día con la gente me cansa.

Opción	Frecuencia	Porcentaje
Nunca / Ninguna vez	129	42%
Casi nunca / Pocas veces al año	81	27%
Algunas veces / Una vez al mes	43	14%
Regularme / Pocas veces al año	24	8%
Bastantes veces / Una vez por semana	10	3%
Casi siempre / Pocas veces por semana	13	4%
Siempre / Todos los días	5	2%
Total	305	100%

Fuente: Elaboración propia.

Figura 8: Trabajar todo el día con la gente me cansa.



Fuente: Elaboración propia.

Análisis de los resultados:

Un 42% de la población encuestada denotó que nunca se ha sentido cansada al trabajar todo el día con gente en el hospital, contra un 2% que indica que siempre se sienten cansados de trabajar con gente.

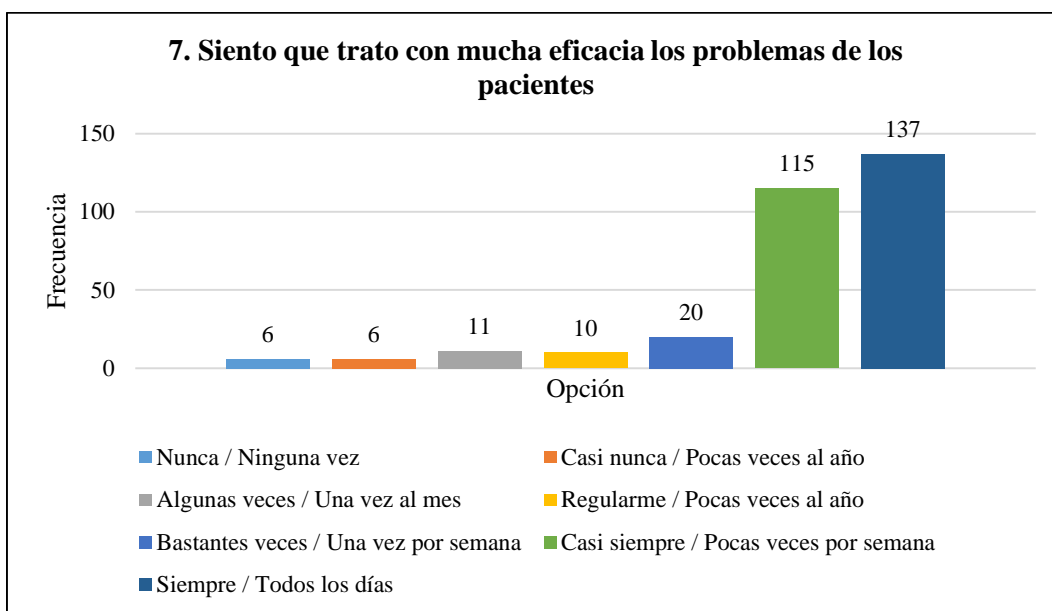
7. Siento que trato con mucha eficacia los problemas de los pacientes.

Tabla 16: Trato con mucha eficacia los problemas de los pacientes.

Opción	Frecuencia	Porcentaje
Nunca / Ninguna vez	6	2%
Casi nunca / Pocas veces al año	6	2%
Algunas veces / Una vez al mes	11	4%
Regularme / Pocas veces al año	10	3%
Bastantes veces / Una vez por semana	20	7%
Casi siempre / Pocas veces por semana	115	38%
Siempre / Todos los días	137	45%
Total	305	100%

Fuente: Elaboración propia.

Figura 9: Trato con mucha eficacia los problemas de los pacientes.



Fuente: Elaboración propia.

Análisis de los resultados:

El 45% de la población encuestada indicó que siempre tratan con mucha eficacia los problemas de los pacientes, lo cual denota un impacto excelente en la atención y profesionalismo de los empleados del hospital para con los pacientes.

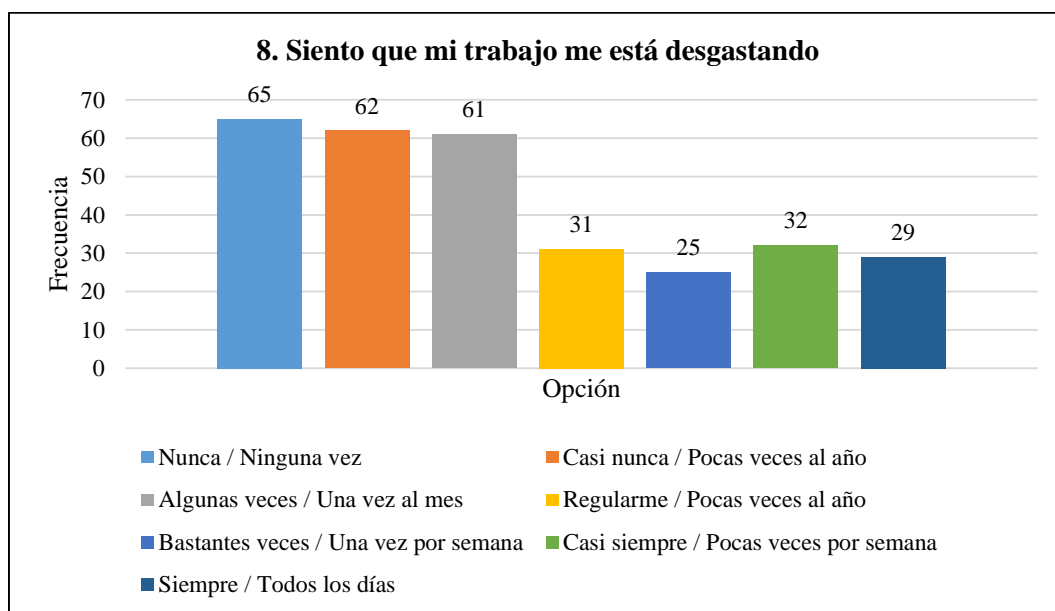
8. Siento que mi trabajo me está desgastando.

Tabla 17: Mi trabajo me está desgastando

Opción	Frecuencia	Porcentaje
Nunca / Ninguna vez	65	21%
Casi nunca / Pocas veces al año	62	20%
Algunas veces / Una vez al mes	61	20%
Regularme / Pocas veces al año	31	10%
Bastantes veces / Una vez por semana	25	8%
Casi siempre / Pocas veces por semana	32	10%
Siempre / Todos los días	29	10%
Total	305	100%

Fuente: Elaboración propia.

Figura 10: Mi trabajo me está desgastando



Fuente: Elaboración propia.

Análisis de los resultados:

Más de la mitad de la población encuestada nunca, casi nunca y algunas veces han sentido que su trabajo lo está desgastando, lo cual es aceptable ya que un trabajo requiere la realización de una acción; mientras que un 10% de la población indica que siempre se siente desgastada por el trabajo.

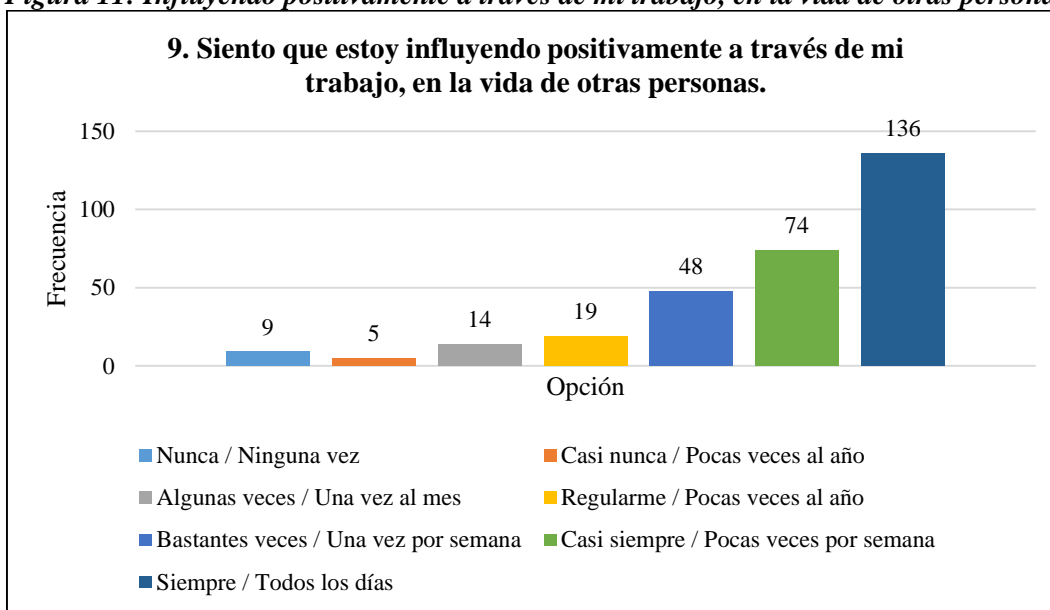
9. Siento que estoy influyendo positivamente a través de mi trabajo, en la vida de otras personas.

Tabla 18: Influyendo positivamente a través de mi trabajo, en la vida de otras personas.

Opción	Frecuencia	Porcentaje
Nunca / Ninguna vez	9	3%
Casi nunca / Pocas veces al año	5	2%
Algunas veces / Una vez al mes	14	5%
Regularme / Pocas veces al año	19	6%
Bastantes veces / Una vez por semana	48	16%
Casi siempre / Pocas veces por semana	74	24%
Siempre / Todos los días	136	45%
Total	305	100%

Fuente: Elaboración propia.

Figura 11: Influyendo positivamente a través de mi trabajo, en la vida de otras personas



Fuente: Elaboración propia.

Análisis de los resultados:

Más de la mitad de la población encuestada indican que la realización de su trabajo influye de forma positiva en la vida de otras personas la mayor parte del tiempo, lo cual está muy relacionada con el fin del lugar donde trabajan (hospital), únicamente un 3% indicó que nunca sienten que influye positivamente el trabajo en la vida de otras personas.

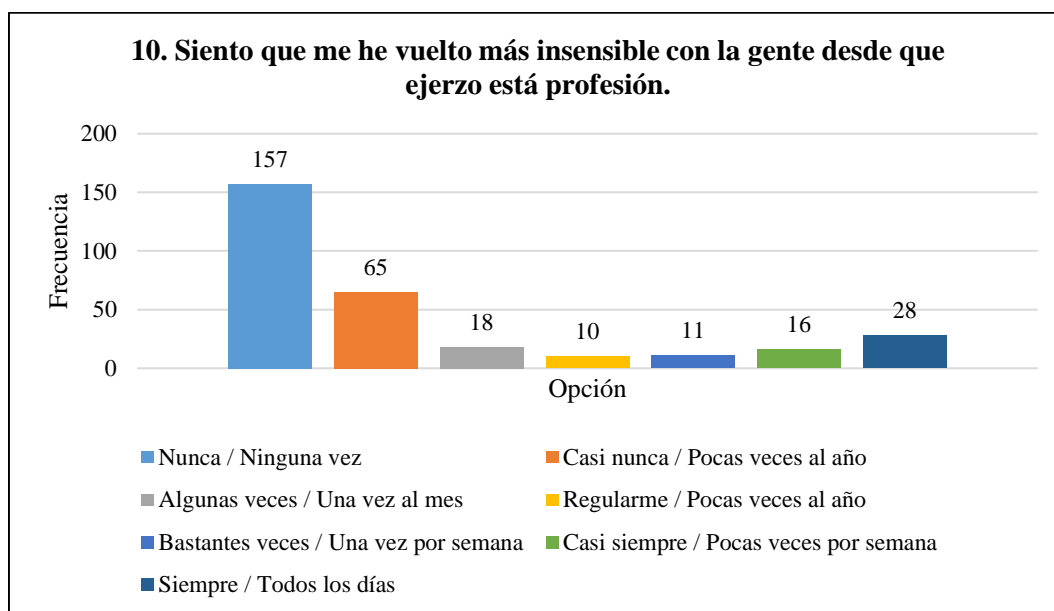
10. Siento que me he vuelto más insensible con la gente desde que ejerzo esta profesión.

Tabla 19: Me he vuelto más insensible con la gente desde que ejerzo esta profesión.

Opción	Frecuencia	Porcentaje
Nunca / Ninguna vez	157	51%
Casi nunca / Pocas veces al año	65	21%
Algunas veces / Una vez al mes	18	6%
Regularme / Pocas veces al año	10	3%
Bastantes veces / Una vez por semana	11	4%
Casi siempre / Pocas veces por semana	16	5%
Siempre / Todos los días	28	9%
Total	305	100%

Fuente: Elaboración propia.

Figura 12: Me he vuelto más insensible con la gente desde que ejerzo esta profesión.



Fuente: Elaboración propia.

Análisis de los resultados:

El 51% de la población encuestada indica que nunca ha sentido que se ha vuelto insensible al ejercer su profesión, lo cual revela la vocación en el ejercicio de esta profesión loable.

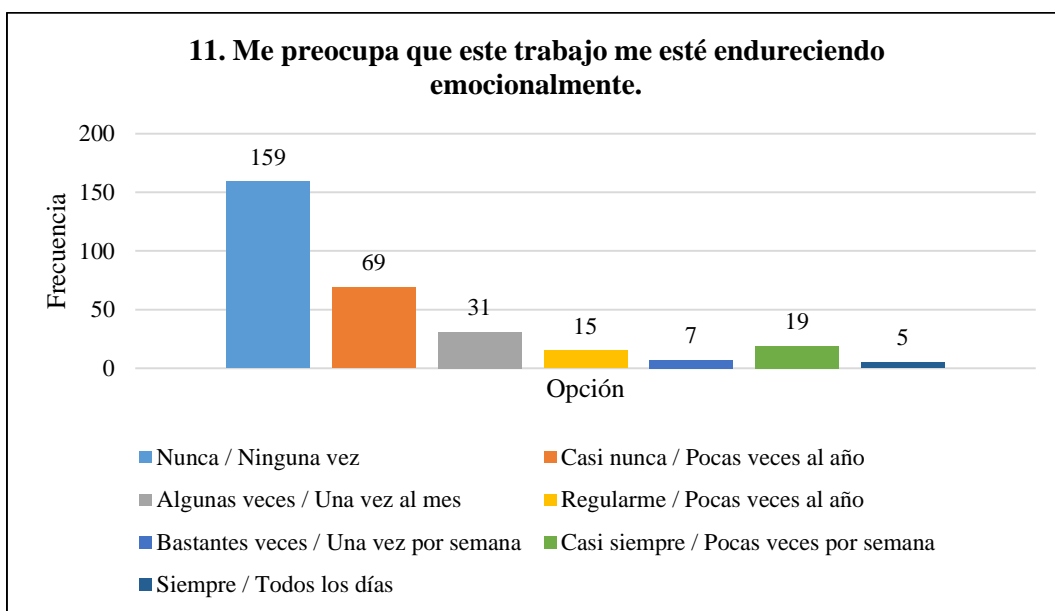
11. Me preocupa que este trabajo me esté endureciendo emocionalmente.

Tabla 20: Este trabajo me esté endureciendo emocionalmente.

Opción	Frecuencia	Porcentaje
Nunca / Ninguna vez	159	52%
Casi nunca / Pocas veces al año	69	23%
Algunas veces / Una vez al mes	31	10%
Regularme / Pocas veces al año	15	5%
Bastantes veces / Una vez por semana	7	2%
Casi siempre / Pocas veces por semana	19	6%
Siempre / Todos los días	5	2%
Total	305	100%

Fuente: Elaboración propia.

Figura 13: Este trabajo me esté endureciendo emocionalmente.



Fuente: Elaboración propia.

Análisis de los resultados:

El 52% de las personas encuestadas no se preocupa que el trabajo los esté endureciendo emocionalmente, lo cual se relaciona con la insensibilidad en el ejercicio de la profesión de la salud.

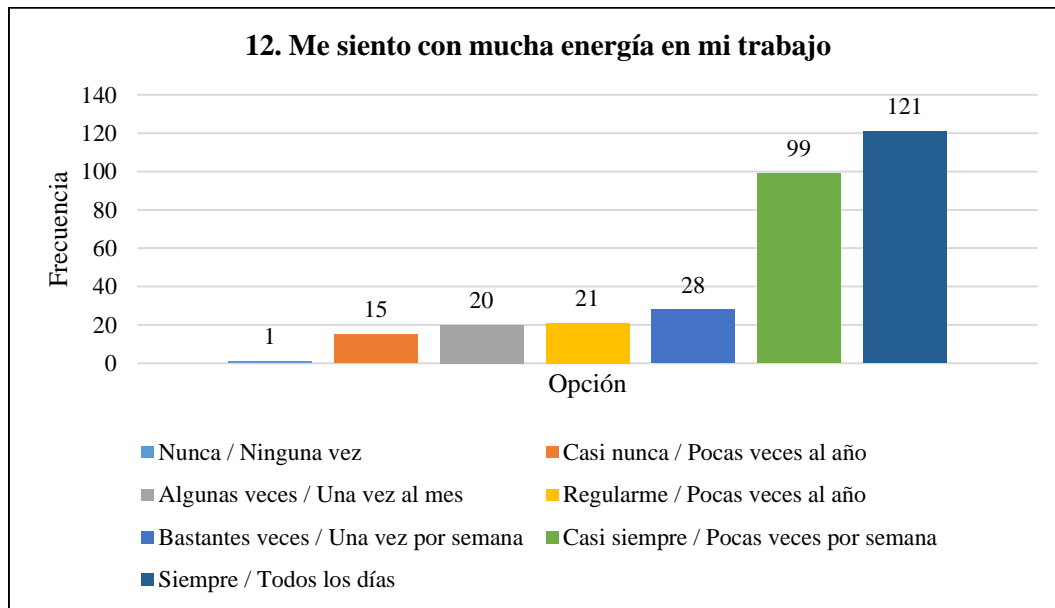
12. Me siento con mucha energía en mi trabajo

Tabla 21: Siento mucha energía en mi trabajo.

Opción	Frecuencia	Porcentaje
Nunca / Ninguna vez	1	0%
Casi nunca / Pocas veces al año	15	5%
Algunas veces / Una vez al mes	20	7%
Regularme / Pocas veces al año	21	7%
Bastantes veces / Una vez por semana	28	9%
Casi siempre / Pocas veces por semana	99	32%
Siempre / Todos los días	121	40%
Total	305	100%

Fuente: Elaboración propia.

Figura 14: Siento mucha energía en mi trabajo.



Fuente: Elaboración propia.

Análisis de los resultados:

El 40% de la población encuestada indica que siempre se siente con mucha energía en el hospital. En general la mayor parte de la población encuestada siempre o casi siempre se sienten con energía, lo cual es muy favorable para el excelente rendimiento en las actividades cotidianas.

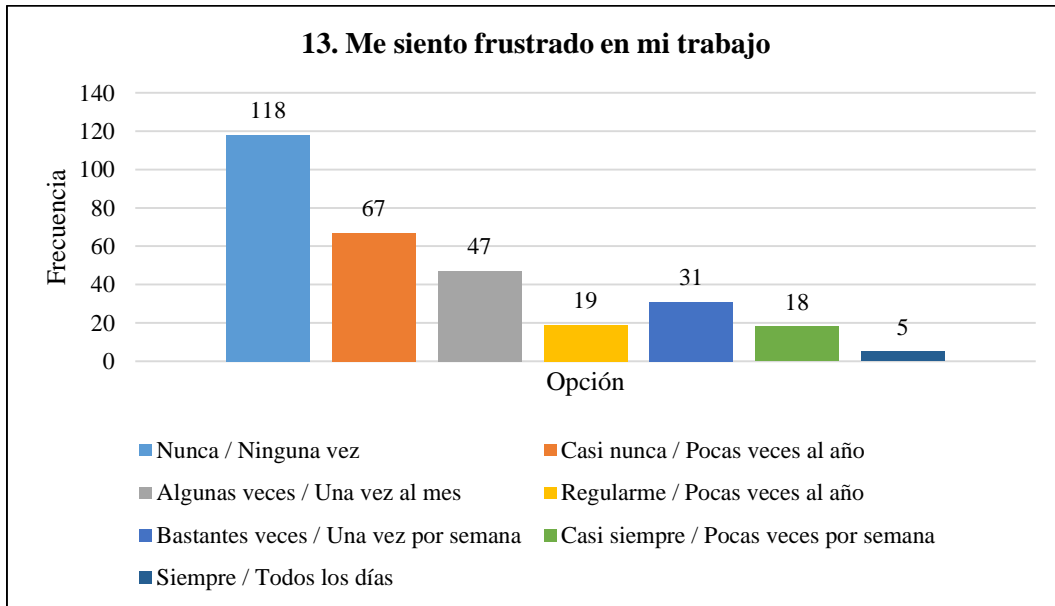
13. Me siento frustrado en mi trabajo.

Tabla 22: Frustrado en el trabajo.

Opción	Frecuencia	Porcentaje
Nunca / Ninguna vez	118	39%
Casi nunca / Pocas veces al año	67	22%
Algunas veces / Una vez al mes	47	15%
Regularme / Pocas veces al año	19	6%
Bastantes veces / Una vez por semana	31	10%
Casi siempre / Pocas veces por semana	18	6%
Siempre / Todos los días	5	2%
Total	305	100%

Fuente: Elaboración propia.

Figura 15: Frustrado en el trabajo.



Fuente: Elaboración propia.

Análisis de los resultados:

Más de la mitad de la población encuestada nunca o casi nunca se han sentido frustrados en el hospital, lo cual es muy favorable para los servicios que se brindan en el hospital y la atención a los pacientes.

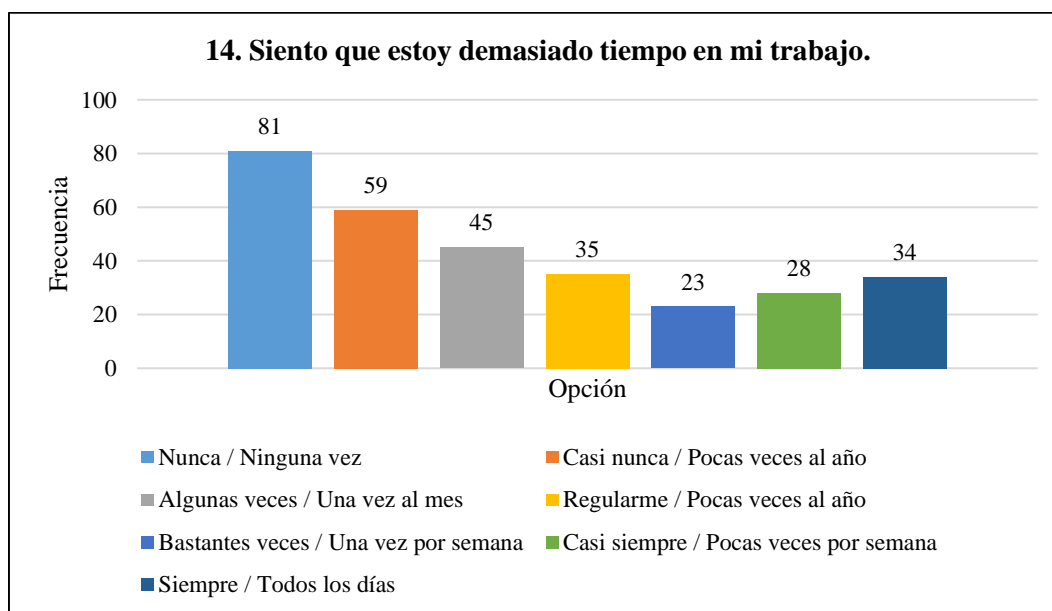
14. Siento que estoy demasiado tiempo en mi trabajo.

Tabla 23: Demasiado tiempo en el trabajo.

Opción	Frecuencia	Porcentaje
Nunca / Ninguna vez	81	27%
Casi nunca / Pocas veces al año	59	19%
Algunas veces / Una vez al mes	45	15%
Regularme / Pocas veces al año	35	11%
Bastantes veces / Una vez por semana	23	8%
Casi siempre / Pocas veces por semana	28	9%
Siempre / Todos los días	34	11%
Total	305	100%

Fuente: Elaboración propia.

Figura 16: Demasiado tiempo en el trabajo.



Fuente: Elaboración propia.

Análisis de los resultados:

El 27% de las personas encuestadas sienten que nunca están demasiado tiempo en el hospital, mientras que un 11% de la población siempre pasan demasiado tiempo en el hospital.

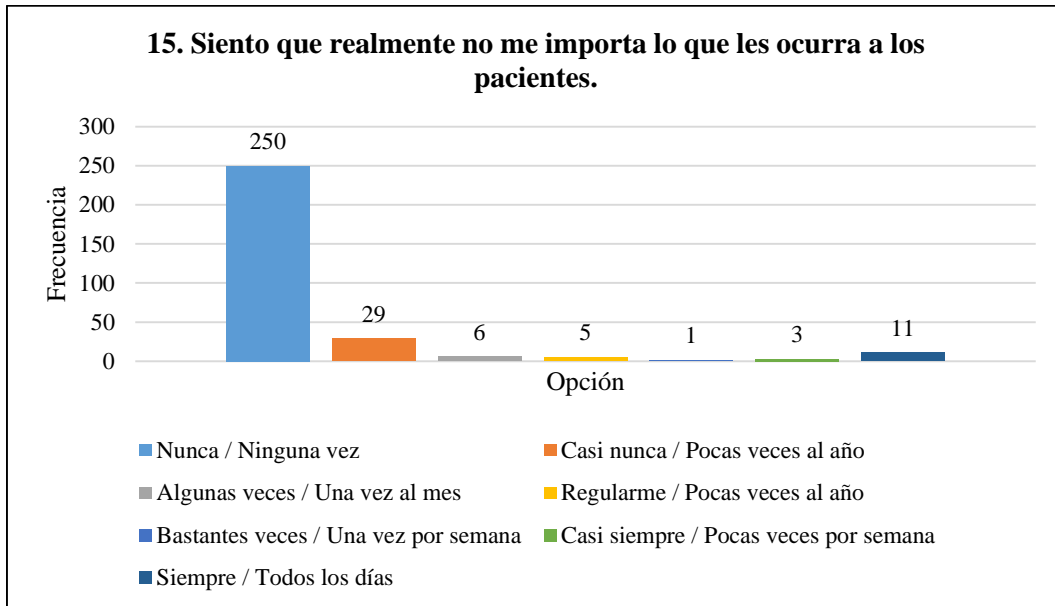
15. Siento que realmente no me importa lo que les ocurra a los pacientes.

Tabla 24: Importa lo que les ocurra a los pacientes.

Opción	Frecuencia	Porcentaje
Nunca / Ninguna vez	250	82%
Casi nunca / Pocas veces al año	29	10%
Algunas veces / Una vez al mes	6	2%
Regularme / Pocas veces al año	5	2%
Bastantes veces / Una vez por semana	1	0%
Casi siempre / Pocas veces por semana	3	1%
Siempre / Todos los días	11	4%
Total	305	100%

Fuente: Elaboración propia.

Figura 17: Importa lo que les ocurra a los pacientes.



Fuente: Elaboración propia.

Análisis de los resultados:

El 82% de la población siente empatía con lo que les sucede a los pacientes, lo cual compromete el esfuerzo en realizar de mejor manera las actividades cotidianas en el hospital y la atención que se brinda.

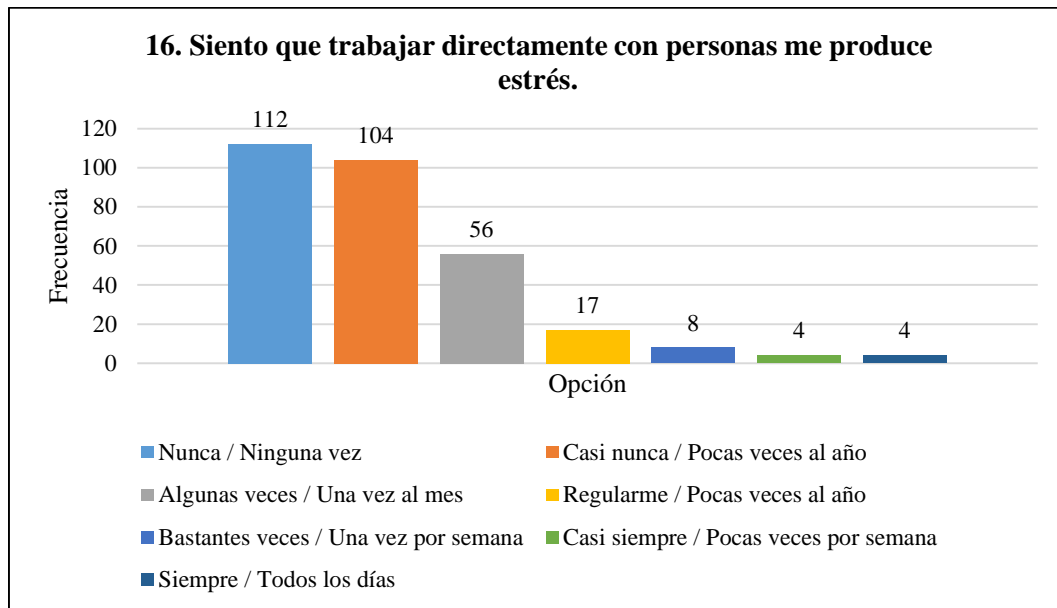
16. Siento que trabajar directamente con personas me produce estrés.

Tabla 25: Trabajar directamente con personas produce estrés.

Opción	Frecuencia	Porcentaje
Nunca / Ninguna vez	112	37%
Casi nunca / Pocas veces al año	104	34%
Algunas veces / Una vez al mes	56	18%
Regularme / Pocas veces al año	17	6%
Bastantes veces / Una vez por semana	8	3%
Casi siempre / Pocas veces por semana	4	1%
Siempre / Todos los días	4	1%
Total	305	100%

Fuente: Elaboración propia.

Figura 18: Trabajar directamente con personas produce estrés.



Fuente: Elaboración propia.

Análisis de los resultados:

Más de la mitad de las personas encuestadas señalaron que nunca o casi nunca sienten que trabajar con personas les produce estrés, lo cual es muy favorable para el desempeño de los servicios que se brindan en el hospital.

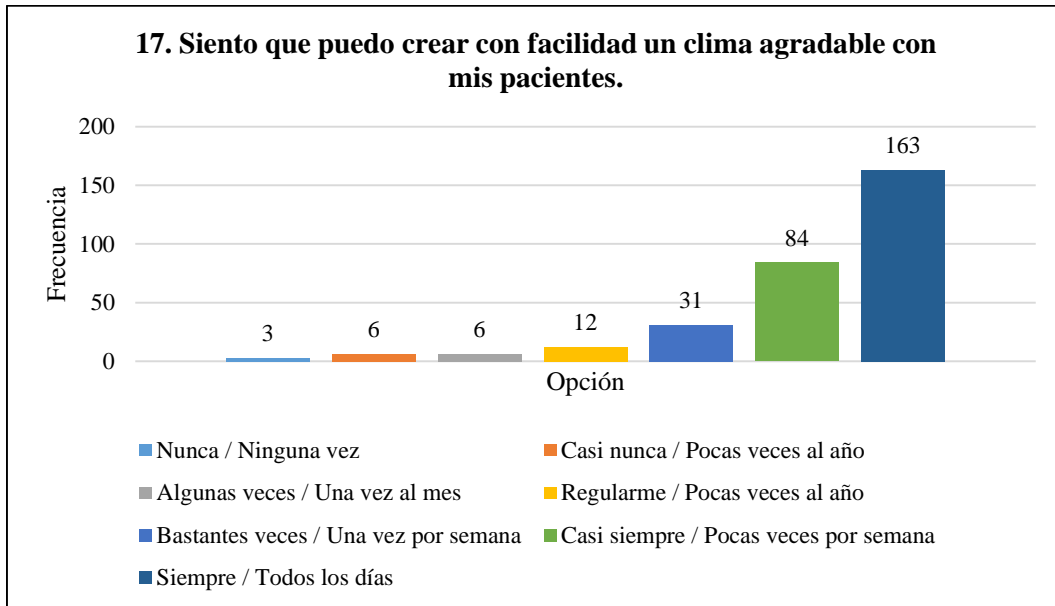
17. Siento que puedo crear con facilidad un clima agradable con mis pacientes.

Tabla 26: Crear con facilidad un clima agradable con pacientes.

Opción	Frecuencia	Porcentaje
Nunca / Ninguna vez	3	1%
Casi nunca / Pocas veces al año	6	2%
Algunas veces / Una vez al mes	6	2%
Regularme / Pocas veces al año	12	4%
Bastantes veces / Una vez por semana	31	10%
Casi siempre / Pocas veces por semana	84	28%
Siempre / Todos los días	163	53%
Total	305	100%

Fuente: Elaboración propia.

Figura 19: Crear con facilidad un clima agradable con pacientes.



Fuente: Elaboración propia.

Análisis de los resultados:

El 81% de la población encuestada siempre o casi siempre respectivamente siente que puede crear con facilidad un clima agradable con sus pacientes, lo cual es muy conveniente para sobrellevar las diferentes actividades que se desarrollan cotidianamente en el hospital.

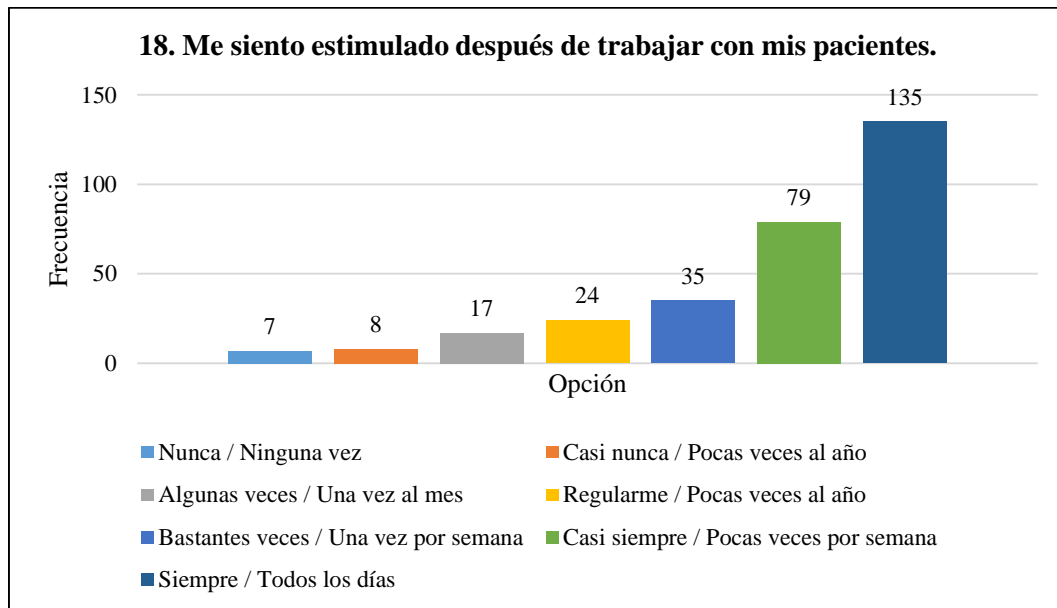
18. Me siento estimulado después de trabajar con mis pacientes.

Tabla 27: Estimulado después de trabajar con pacientes.

Opción	Frecuencia	Porcentaje
Nunca / Ninguna vez	7	2%
Casi nunca / Pocas veces al año	8	3%
Algunas veces / Una vez al mes	17	6%
Regularme / Pocas veces al año	24	8%
Bastantes veces / Una vez por semana	35	11%
Casi siempre / Pocas veces por semana	79	26%
Siempre / Todos los días	135	44%
Total	305	100%

Fuente: Elaboración propia.

Figura 20: Estimulado después de trabajar con pacientes.



Fuente: Elaboración propia.

Análisis de los resultados:

El 70% de la población encuestada siempre o casi siempre respectivamente se sienten estimulados después de trabajar con los pacientes, lo cual tiene mucha relación con la empatía en la atención de los pacientes.

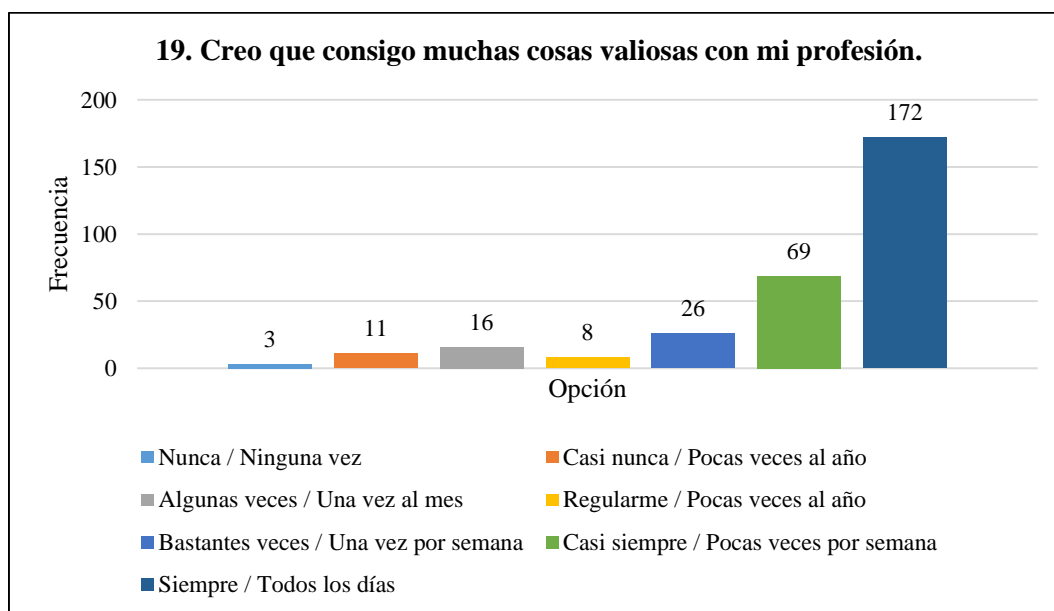
19. Creo que consigo muchas cosas valiosas con mi profesión.

Tabla 28: Consigo cosas valiosas con mi profesión.

Opción	Frecuencia	Porcentaje
Nunca / Ninguna vez	3	1%
Casi nunca / Pocas veces al año	11	4%
Algunas veces / Una vez al mes	16	5%
Regularme / Pocas veces al año	8	3%
Bastantes veces / Una vez por semana	26	9%
Casi siempre / Pocas veces por semana	69	23%
Siempre / Todos los días	172	56%
Total	305	100%

Fuente: Elaboración propia.

Figura 21: Consigo cosas valiosas con mi profesión.



Fuente: Elaboración propia.

Análisis de los resultados:

El 79% de la población encuestada siempre o casi siempre respectivamente creen que consiguen muchas cosas valiosas con su profesión, la cual es muy loable ya que trabajan en beneficio a los demás.

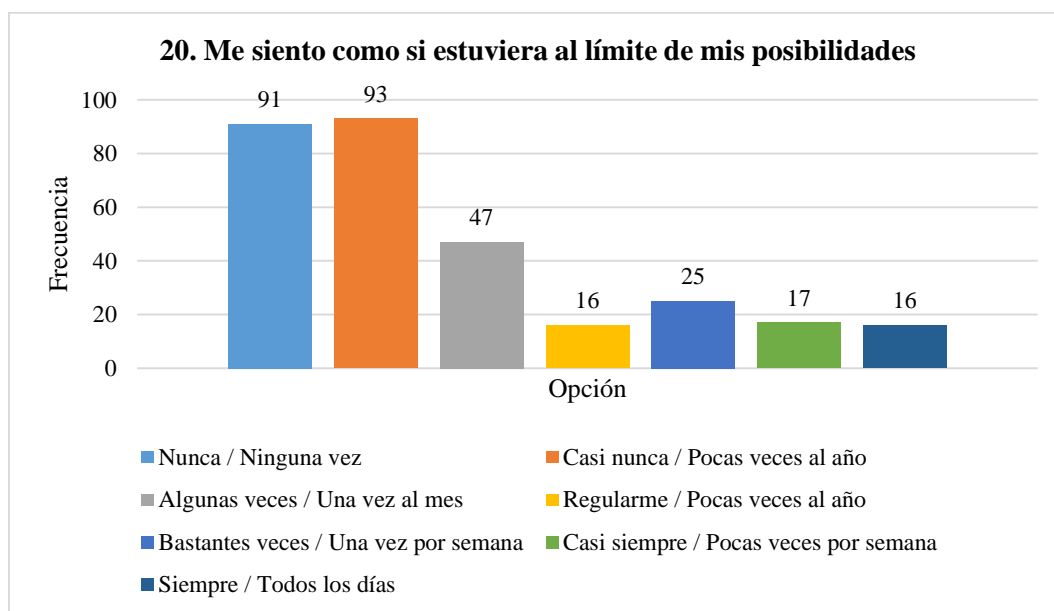
20. Me siento como si estuviera al límite de mis posibilidades.

Tabla 29: Límite de las posibilidades.

Opción	Frecuencia	Porcentaje
Nunca / Ninguna vez	91	30%
Casi nunca / Pocas veces al año	93	30%
Algunas veces / Una vez al mes	47	15%
Regularme / Pocas veces al año	16	5%
Bastantes veces / Una vez por semana	25	8%
Casi siempre / Pocas veces por semana	17	6%
Siempre / Todos los días	16	5%
Total	305	100%

Fuente: Elaboración propia.

Figura 22: Límite de las posibilidades.



Fuente: Elaboración propia.

Análisis de los resultados:

El 60% de la población encuestada nunca o casi nunca sienten que están al límite de sus posibilidades, mientras que un 5% siempre siente que están al límite de sus posibilidades, lo cual denota cierto grado de estrés en las labores que realizan.

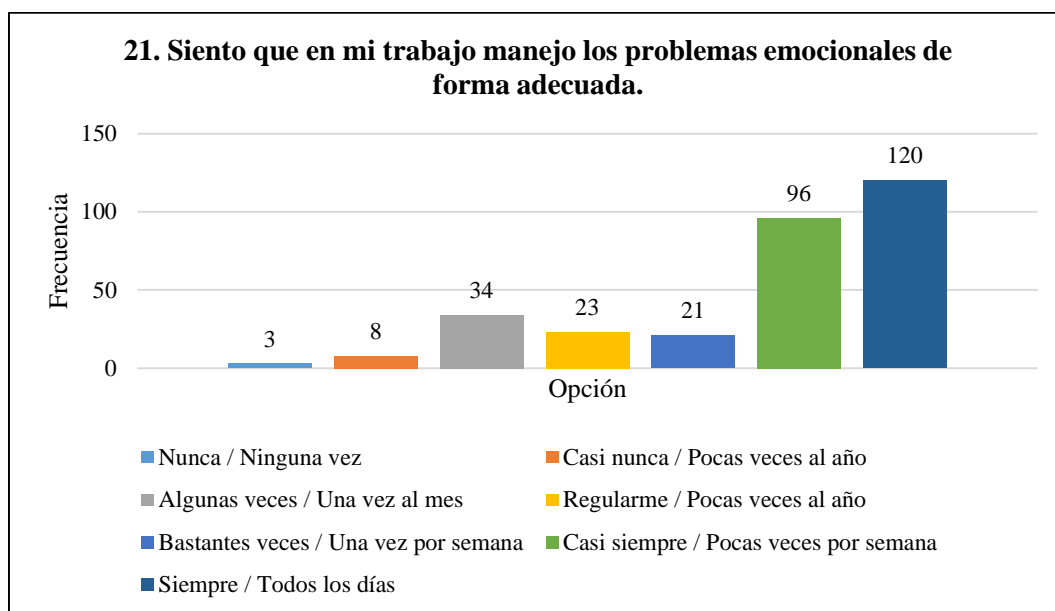
21. Siento que en mi trabajo manejo los problemas emocionales de forma adecuada.

Tabla 30: Manejar los problemas emocionales de forma adecuada.

Opción	Frecuencia	Porcentaje
Nunca / Ninguna vez	3	1%
Casi nunca / Pocas veces al año	8	3%
Algunas veces / Una vez al mes	34	11%
Regularme / Pocas veces al año	23	8%
Bastantes veces / Una vez por semana	21	7%
Casi siempre / Pocas veces por semana	96	31%
Siempre / Todos los días	120	39%
Total	305	100%

Fuente: Elaboración propia.

Figura 23: Manejar los problemas emocionales de forma adecuada.



Fuente: Elaboración propia.

Análisis de los resultados:

El 70% de la población encuestada siempre o casi siempre respectivamente sienten que en el hospital manejan los problemas emocionales de forma adecuada, lo cual demuestra una actitud positiva ante las adversidades que se puedan presentar en las actividades que se realizan de forma cotidiana.

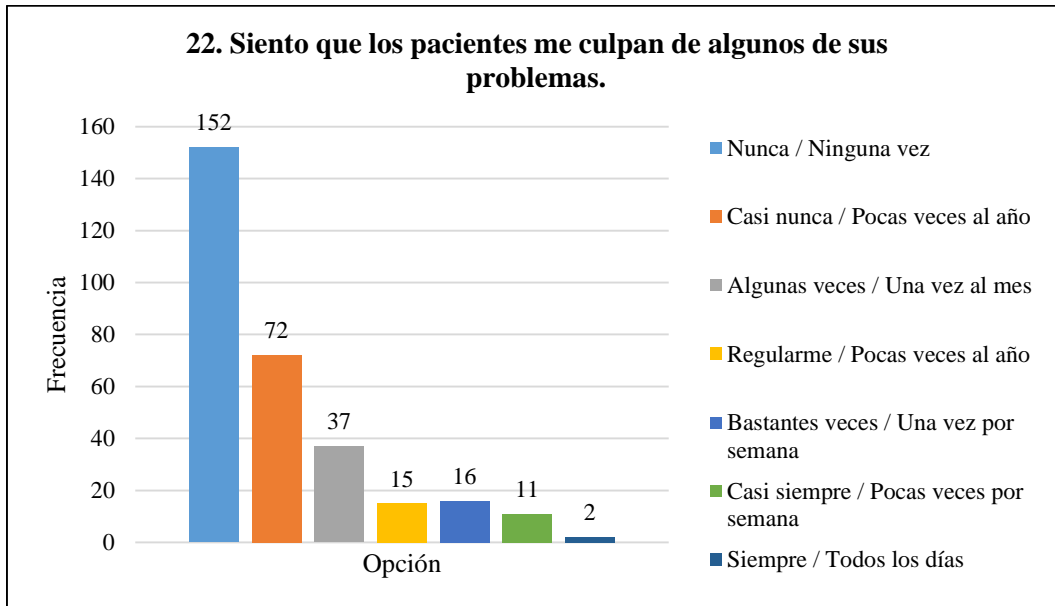
22. Siento que los pacientes me culpan de algunos de sus problemas.

Tabla 31: Los pacientes me culpan de algunos de sus problemas.

Opción	Frecuencia	Porcentaje
Nunca / Ninguna vez	152	50%
Casi nunca / Pocas veces al año	72	24%
Algunas veces / Una vez al mes	37	12%
Regularme / Pocas veces al año	15	5%
Bastantes veces / Una vez por semana	16	5%
Casi siempre / Pocas veces por semana	11	4%
Siempre / Todos los días	2	1%
Total	305	100%

Fuente: Elaboración propia.

Figura 24: Los pacientes me culpan de algunos de sus problemas.



Fuente: Elaboración propia.

Análisis de los resultados:

El 74% de la población encuestada nunca o casi nunca respectivamente han sentido que los pacientes los culpan de algunos de sus problemas, lo cual es muy gratificante por el servicio que se brinda a la población.

Análisis conjunto de Maslach Burnout Inventory

Las 22 preguntas anteriores corresponden a la prueba denominada Maslach Burnout Inventory, desarrollada por la psicóloga Christina Maslach, en donde se analiza el desgaste emocional enfocado a ambientes de trabajo, agrupando los resultados en tres dimensiones: cansancio emocional, despersonalización y realización personal.

Las 22 respuestas se agrupan y se suman los puntajes ofrecidos por cada participante, dando un parámetro para cada dimensión:

Tabla 32: Respuestas agrupadas (Maslach Burnout Inventory)

Aspectos evaluados	Preguntas a evaluar	Valor total obtenido	Indicios de burnout
Aspecto evaluado	1-2-3-6-8-13-14-16-20		Más de 26
Despersonalizado	5-10-11-15-22		Más de 9
Realización personal	4-7-9-12-17-18-19-21		Menos de 34

Fuente: Elaboración propia.

Obteniéndose los siguientes resultados por área funcional:

Tabla 33: Resultados por área funcional (Maslach Burnout Inventory)

Área funcional	Promedio de Cansancio emocional	Promedio de Despersonalización	Promedio de Realización personal
Personal médico (Residentes)	33	8	34
Profesional de enfermería	18	3	41
Técnico	17	4	41
Personal médico (Staff)	15	3	43
Administrativo	15	4	40
Directivo/Coordinación	15	2	40
Auxiliar	14	5	38
Total general	18	4	40

Fuente: Elaboración propia.

Según el análisis general, se observa niveles de desgaste laboral equilibrados, sin embargo ahondando en los resultados, se identifica al personal médicos, específicamente los médicos residentes, los cuales presentan indicios críticos del síndrome de burnout, siendo este personal el que despunta en los indicios de desbalance en cada una de las dimensiones que compone la prueba de Maslach.

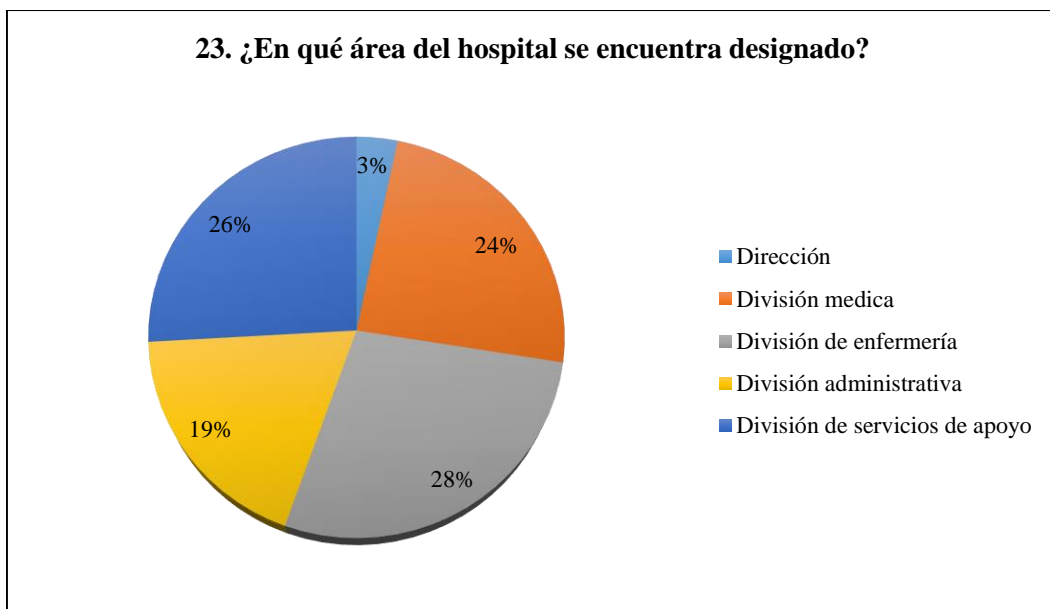
23. ¿En qué área del hospital se encuentra designado?

Tabla 34: Área del hospital designada.

Opción	Frecuencia	Porcentaje
Dirección	10	3%
División médica	74	24%
División de enfermería	85	28%
División administrativa	57	19%
División de servicios de apoyo	79	26%
Total	305	100%

Fuente: Elaboración propia.

Figura 25: Área del hospital designada.



Fuente: Elaboración propia.

Análisis de los resultados:

De la totalidad de la población encuestada el 28% está designado a la división de enfermería, el 26% a la división de servicios de apoyo, el 24% a la división médica, el 19% a la división administrativa y el 3% a la dirección, es decir se ha cubierto un porcentaje de todas las áreas que conforman el hospital.

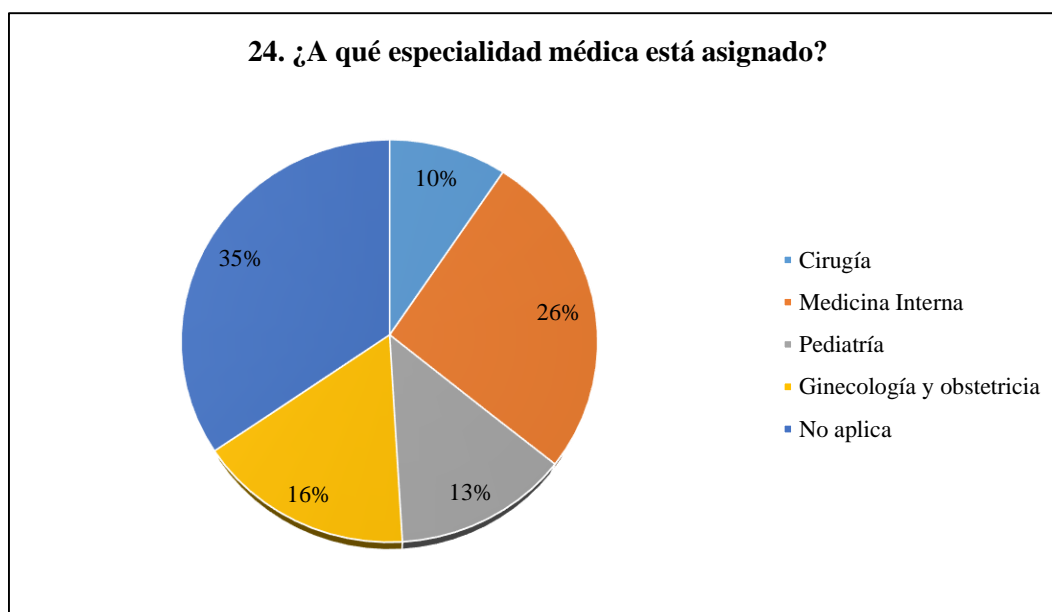
24. ¿A qué especialidad médica está asignado?

Tabla 35: Especialidad médica asignada.

Opción	Frecuencia	Porcentaje
Cirugía	15	9%
Medicina Interna	42	26%
Pediatría	21	13%
Ginecología y obstetricia	26	16%
No aplica	55	35%
Total	159	100%

Fuente: Elaboración propia.

Figura 26: Especialidad médica asignada.



Fuente: Elaboración propia.

Análisis de los resultados:

De las personas que pertenecen a la división médica y enfermería (159 personas), las cuales representan 52% de la totalidad de la población.

El 26 % pertenece a Medicina interna, el 16% a ginecología y obstetricia, 13% a pediatría y 9% a cirugía.

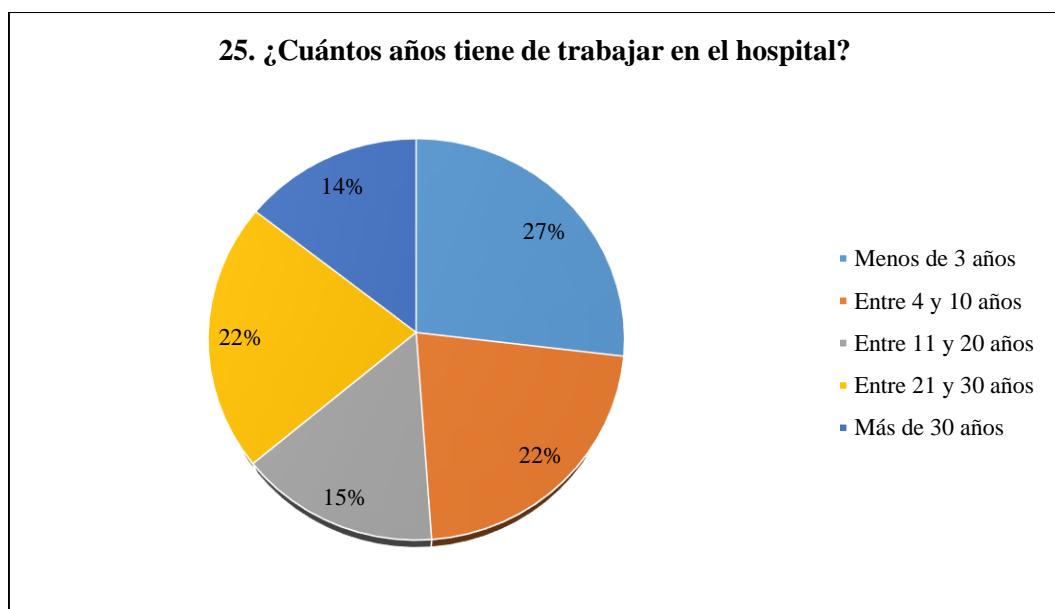
25. ¿Cuántos años tiene de trabajar en el hospital?

Tabla 36: Años trabajando en el hospital.

Opción	Frecuencia	Porcentaje
Menos de 3 años	82	27%
Entre 4 y 10 años	67	22%
Entre 11 y 20 años	46	15%
Entre 21 y 30 años	66	22%
Más de 30 años	44	14%
Total	305	100%

Fuente: Elaboración propia.

Figura 27: Años trabajando en el hospital.



Fuente: Elaboración propia.

Análisis de los resultados:

De la totalidad de la población el 27% tiene menos de 3 años de trabajar en el hospital, el 22% entre 4 y 10 años, y 21 y 30 años, el 15% entre 11 y 20 años y el 14% tiene más de 30 años.

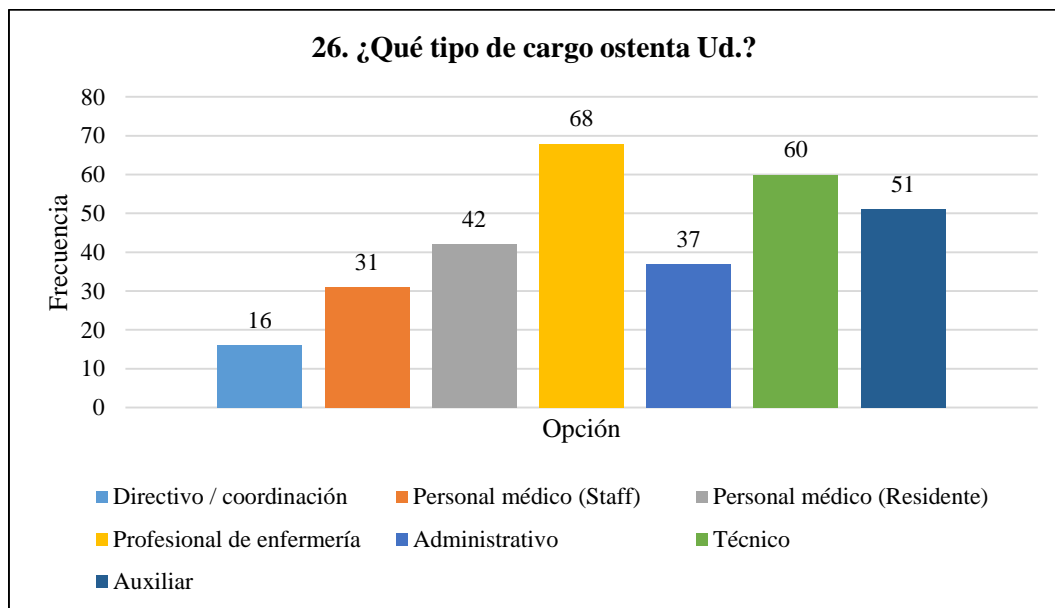
26. ¿Qué tipo de cargo ostenta Ud.?

Tabla 37: Cargo que ostenta.

Opción	Frecuencia	Porcentaje
Directivo / coordinación	16	5%
Personal médico (Staff)	31	10%
Personal médico (Residente)	42	14%
Profesional de enfermería	68	22%
Administrativo	37	12%
Técnico	60	20%
Auxiliar	51	17%
Total	305	100%

Fuente: Elaboración propia.

Figura 28: Cargo que ostenta.



Fuente: Elaboración propia.

Análisis de los resultados:

De la totalidad de la población el 24% ostenta un cargo de personal médico entre staff y residentes, 22% enfermería, el 20% técnico, el 17% auxiliar, el 12% administrativo y el 5% ostenta un cargo de directivo y/o coordinación.

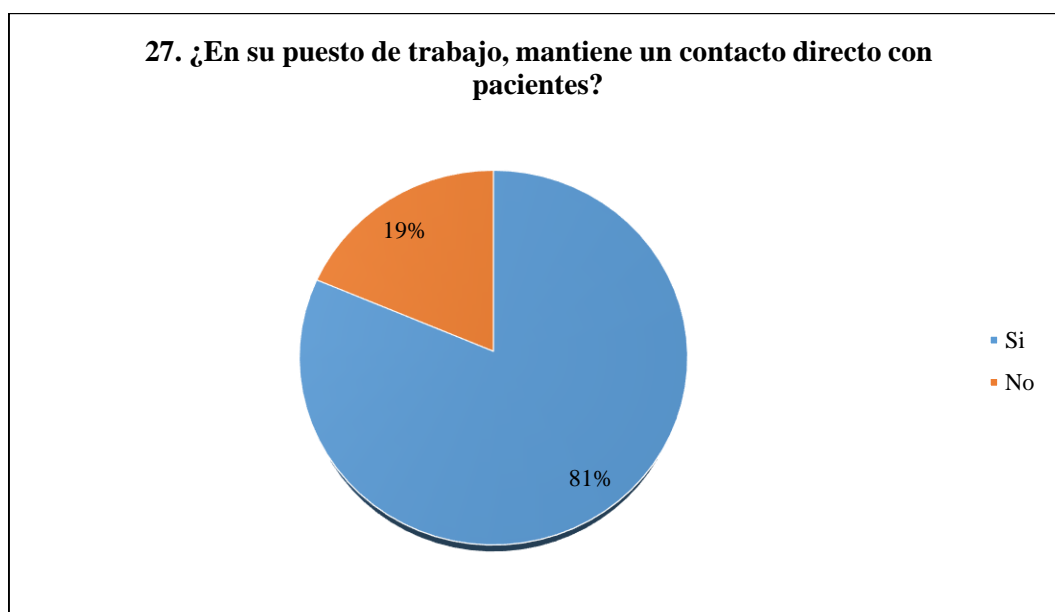
27. ¿En su puesto de trabajo, mantiene un contacto directo con pacientes?

Tabla 38: Mantiene un contacto directo con pacientes.

Opción	Frecuencia	Porcentaje
Si	248	81%
No	57	19%
Total	305	100%

Fuente: Elaboración propia.

Figura 29: Mantiene un contacto directo con pacientes.



Fuente: Elaboración propia.

Análisis de los resultados:

El 81% de la población encuestada, mantiene contacto directo con los pacientes, mientras que el resto de la población no mantiene contacto directo con los pacientes.

28. ¿Tiene un trabajo u ocupación, externo a su designación en el hospital?

Tabla 39: Trabajo u ocupación externa a la designada en el hospital.

Opción	Frecuencia	Porcentaje
Si	86	28%
No	219	72%
Total	305	100%

Fuente: Elaboración propia.

Figura 30: Trabajo u ocupación externa a la designada en el hospital.



Fuente: Elaboración propia.

Análisis de los resultados:

El 72% de la población no tiene un trabajo u ocupación externo a su designación en el hospital, mientras que el 28% informan que tienen un trabajo u ocupación externo a la designada en el hospital.

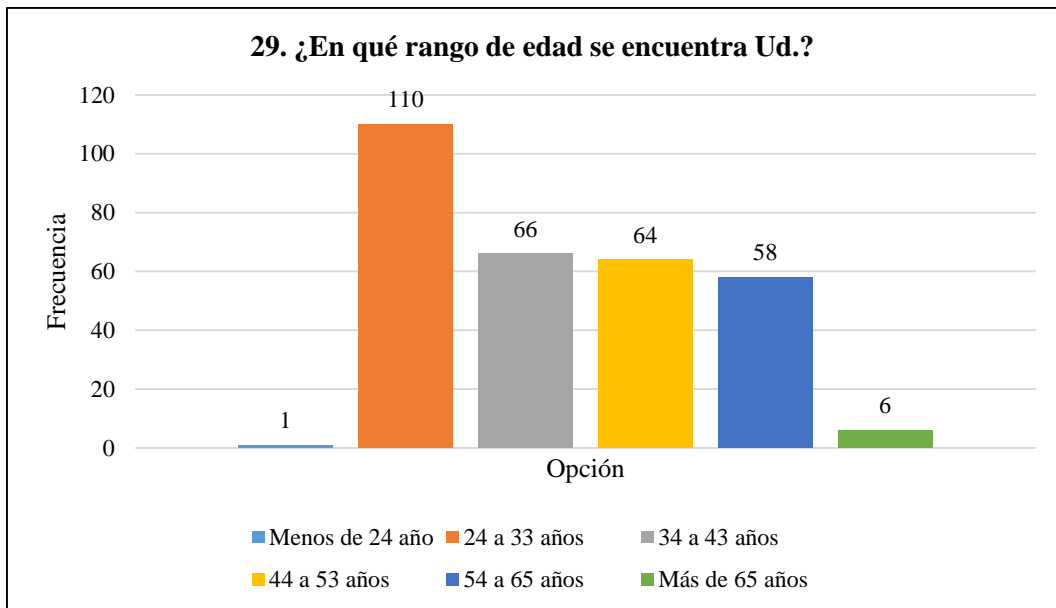
29. ¿En qué rango de edad se encuentra Ud.?

Tabla 40: Edad.

Opción	Frecuencia	Porcentaje
Menos de 24 año	1	0%
24 a 33 años	110	36%
34 a 43 años	66	22%
44 a 53 años	64	21%
54 a 65 años	58	19%
Más de 65 años	6	2%
Total	305	100%

Fuente: Elaboración propia.

Figura 31: Edad.



Fuente: Elaboración propia.

Análisis de los resultados:

De acuerdo a los resultados obtenidos las personas que laboran en el hospital se encuentran entre los 24 a más de 65 años, siendo el rango de 24 a 33 años el de mayor frecuencia con un 36%.

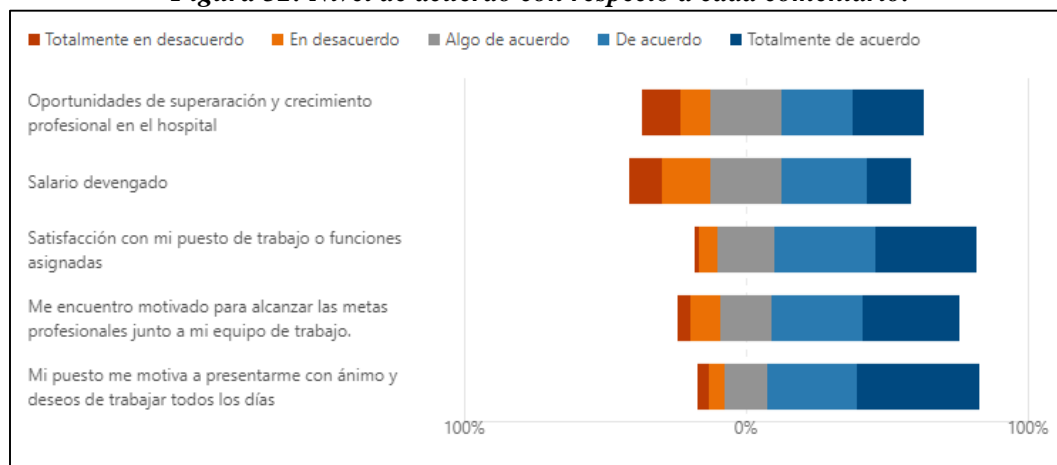
30. Indique el nivel de acuerdo con respecto a cada comentario:

Tabla 41: Nivel de acuerdo con respecto a cada comentario.

Pregunta	Totalmente en desacuerdo	En desacuerdo	Algo de acuerdo	De acuerdo	Totalmente de acuerdo
Oportunidades de superación y crecimiento	13.5%	10.9%	24.8%	25.4%	25.4%
Salario devengado	11.9%	16.9%	25.4%	30.2%	15.6%
Satisfacción con mi puesto de trabajo o funciones asignadas	1.7%	6.7%	19.0%	36.1%	35.8%
Me encuentro motivado para alcanzar las metas profesionales junto a mi equipo de trabajo	4.6%	10.6%	18.2%	32.1%	34.4%
Mi puesto me motiva a presentarme con ánimo y deseos de trabajar todos los días.	4.3%	5.3%	15.3%	31.7%	43.3%

Fuente: Elaboración propia.

Figura 32: Nivel de acuerdo con respecto a cada comentario.



Fuente: Elaboración propia.

Análisis de los resultados:

En base a los resultados, se infiere que los aspectos que más insatisfacción genera en los empleados son los factores de la remuneración y las oportunidades de desarrollo profesional, ya que presentan un 18.8% y un 24.4% de inconformidad respectivamente.

Así mismo es importante señalar el aspecto de la situación con respecto al equipo de trabajo, reflejados en los porcentajes de los ítems restantes, dejando en evidencia la existencia de un porcentaje de 33.4% que manifiesta no sentirse motivado para lograr las metas profesionales junto a su equipo.

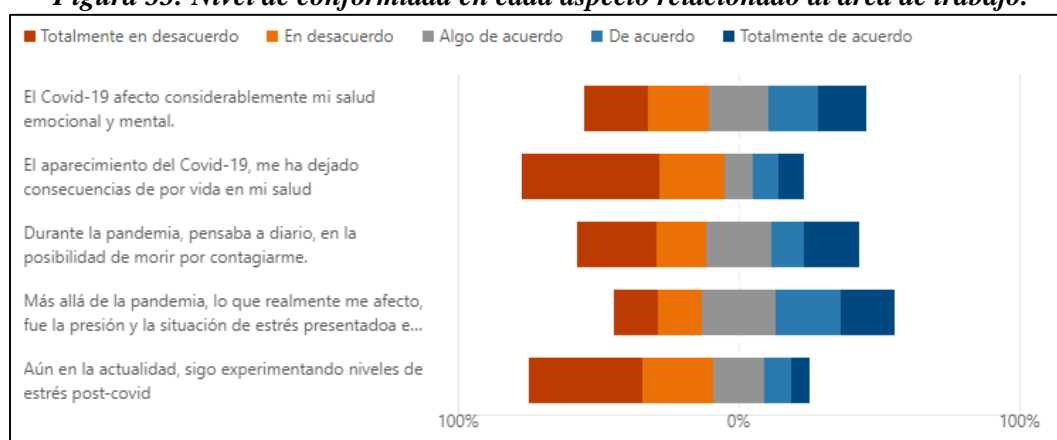
31. Indique el nivel de conformidad en cada aspecto relacionado a su área de trabajo:

Tabla 42: Nivel de conformidad en cada aspecto relacionado al área de trabajo.

Pregunta	Totalmente en desacuerdo	En desacuerdo	Algo de acuerdo	De acuerdo	Totalmente de acuerdo
El Covid-19 afecto considerablemente mi salud emocional y mental.	22.6%	21.6%	21.0%	17.7%	17.0%
El aparecimiento del Covid-19, me ha dejado consecuencias de por vida en mi salud	48.5%	23.3%	10.2%	9.2%	8.9%
Durante la pandemia, pensaba a diario, en la posibilidad de morir por contagiarme.	28.2%	17.7%	23.0%	11.5%	19.7%
Más allá de la pandemia, lo que realmente me afecto, fue la presión y la situación de estrés presentada en las noticias	15.7%	15.4%	26.6%	23.0%	19.3%
Aún en la actualidad, sigo experimentando niveles de estrés post-Covid	40.7%	25.2%	17.7%	9.8%	6.6%

Fuente: Elaboración propia.

Figura 33: Nivel de conformidad en cada aspecto relacionado al área de trabajo.



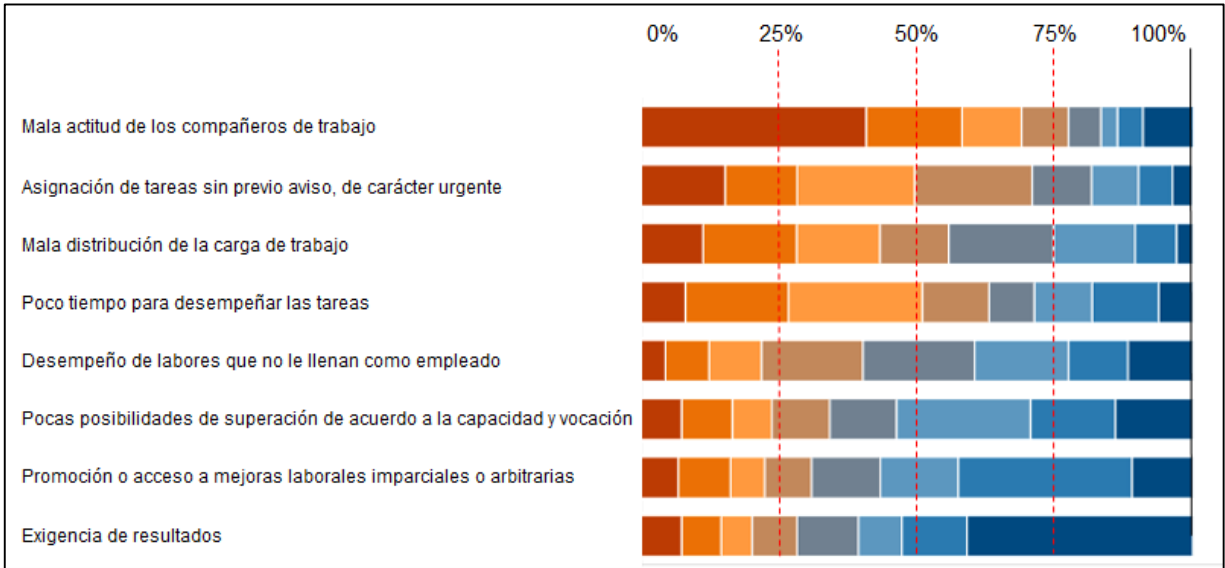
Fuente: Elaboración propia.

Análisis de los resultados:

Como era de esperar el Covid-19 dejó una huella importante en el sector salud, el personal del Hospital San Juan de Santa Ana, corrobora esta afirmación mediante las respuestas aportadas en los ítems anteriores, entre los que destaca el hecho de que lo que el impacto mayor fue en el aspecto emocional y mental, sobre todo por la exposición ante una situación totalmente incontrolable y que superó lo que ellos como personal de salud, estaban acostumbrados, principalmente ante la posibilidad de perder su vida, o incluso llegar a afectar a familiares.

32. ¿Qué aspecto considera que le ocasionan mayor estrés? (orden de mayor a menor).

Tabla 43: Aspecto que le ocasiona mayor estrés.



Fuente: Elaboración propia.

Análisis de los resultados:

Según los resultados se observa que cerca del 60% de los encuestados, consideran que la mala actitud de los compañeros de trabajo afecta en la generación de estrés laboral, luego tenemos prácticamente al mismo nivel del 25%, los factores de asignación de tareas sin previo aviso, mala distribución de la carga de trabajo y el poco tiempo para desempeñar tareas, todos estos factores describen las condiciones de trabajo en las que ellos se desempeñan diariamente.

Esto puede indicar que al menos la cuarta parte de los trabajadores considera que las condiciones laborales pueden ser desgastantes y ocasionar indicios de estrés laboral.

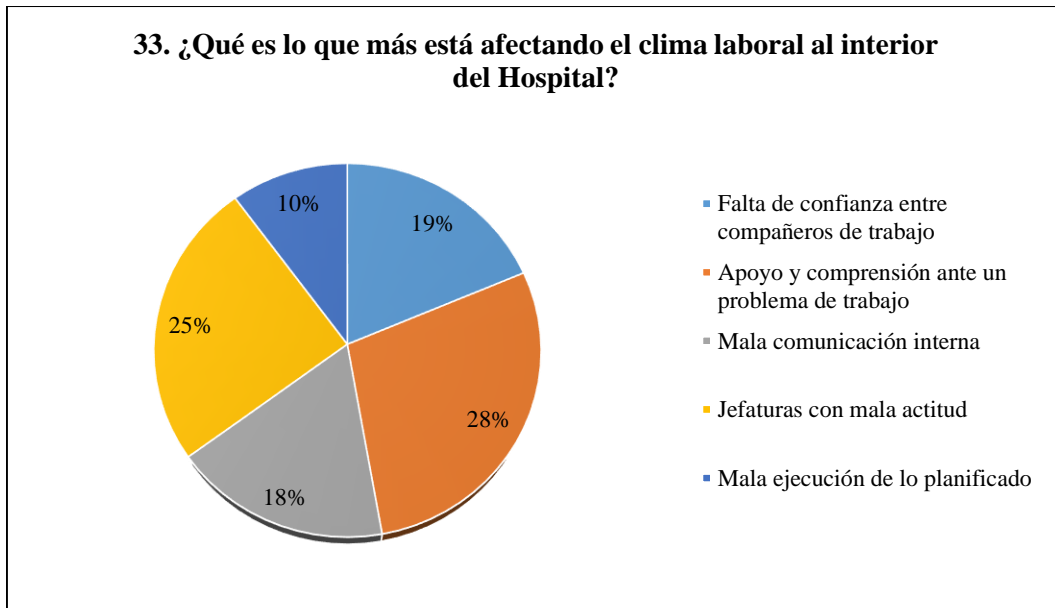
33. ¿Qué es lo que más está afectando el clima laboral al interior del Hospital?

Tabla 44: Clima laboral.

Opción	Frecuencia	Porcentaje
Falta de confianza entre compañeros de trabajo	57	19%
Apoyo y comprensión ante un problema de trabajo	87	28%
Mala comunicación interna	54	18%
Jefaturas con mala actitud	76	25%
Mala ejecución de lo planificado	31	10%
Total	305	100%

Fuente: Elaboración propia.

Figura 34: Clima laboral.



Fuente: Elaboración propia.

Análisis de los resultados:

De acuerdo a los resultados obtenidos el 28% de la población encuestada indican que el apoyo y comprensión ante un problema de trabajo es lo que más afecta el clima laboral al interior del hospital.

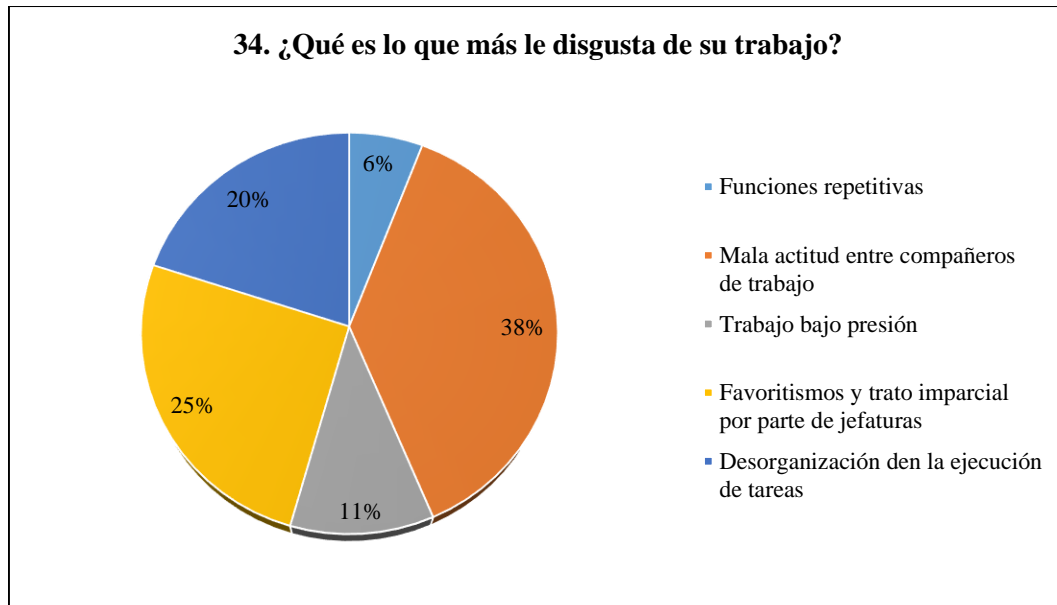
34. ¿Qué es lo que más le disgusta de su trabajo?

Tabla 45: Lo que más disgusta del trabajo.

Opción	Frecuencia	Porcentaje
Funciones repetitivas	18	6%
Mala actitud entre compañeros de trabajo	115	38%
Trabajo bajo presión	33	11%
Favoritismos y trato imparcial por parte de jefaturas	78	26%
Desorganización den la ejecución de tareas	61	20%
Total	305	100%

Fuente: Elaboración propia.

Figura 35: Lo que más disgusta del trabajo.



Fuente: Elaboración propia.

Análisis de los resultados:

El 38% de la población encuestada indican que la mala actitud entre compañeros de trabajo es lo que más le disgusta en su trabajo, y el favoritismo y trato imparcial por parte de jefaturas en la segunda acción que más disgusta en el trabajo.

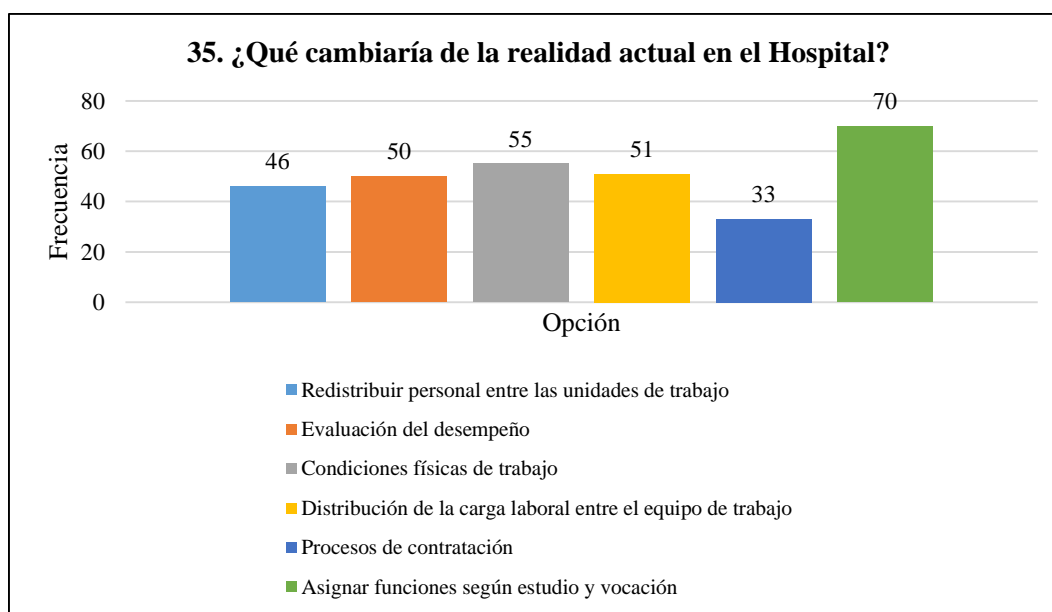
35. ¿Qué cambiaría de la realidad actual en el Hospital?

Tabla 46: ¿Qué cambiaría?

Opción	Frecuencia	Porcentaje
Redistribuir personal entre las unidades de trabajo.	46	15%
Evaluación del desempeño.	50	16%
Condiciones físicas de trabajo.	55	18%
Distribución de la carga laboral entre el equipo de trabajo.	51	17%
Procesos de contratación.	33	11%
Asignar funciones según estudio y vocación.	70	23%
Total	305	100%

Fuente: Elaboración propia.

Figura 36: ¿Qué cambiaría?



Fuente: Elaboración propia.

Análisis de los resultados:

El 23% de las personas encuestadas indican que asignar funciones según estudio y vocación son acciones que se deben cambiar actualmente en el hospital, la segunda opción con un 17% es la distribución de la carga laboral entre el equipo de trabajo, la cual está muy relacionada con la asignación de funciones.

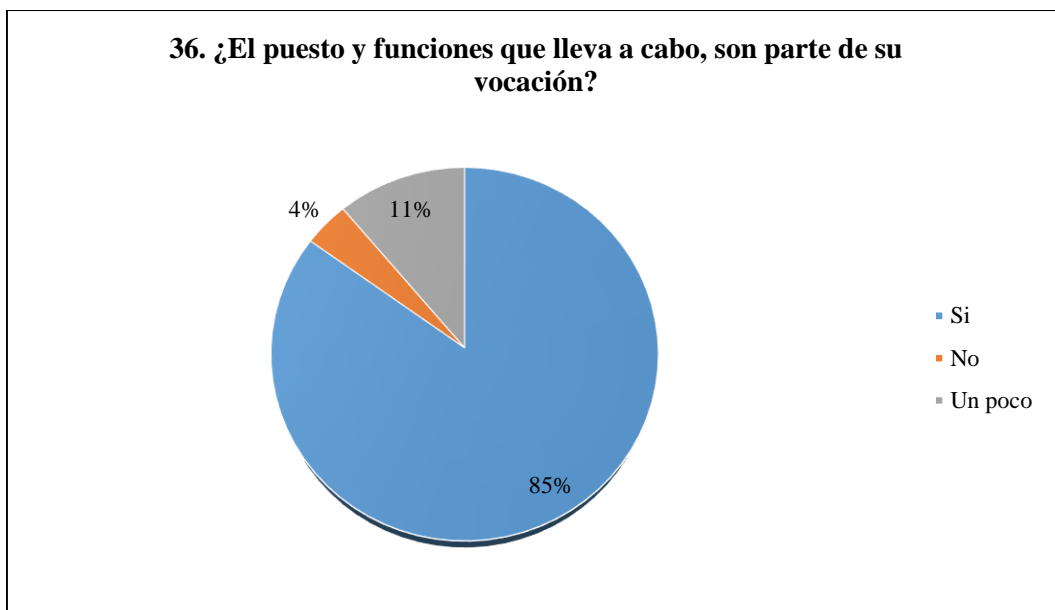
36. ¿El puesto y funciones que lleva a cabo, son parte de su vocación?

Tabla 47: Puesto y funciones son parte de su vocación.

Opción	Frecuencia	Porcentaje
Si	259	85%
No	12	4%
Un poco	34	11%
Total	305	100%

Fuente: Elaboración propia.

Figura 37: Puesto y funciones son parte de su vocación.



Fuente: Elaboración propia.

Análisis de los resultados:

El 85% de la población encuestada indican que el puesto y funciones que llevan a cabo son parte de su vocación, es decir que su preparación académica tiene relación con sus funciones cotidianas.

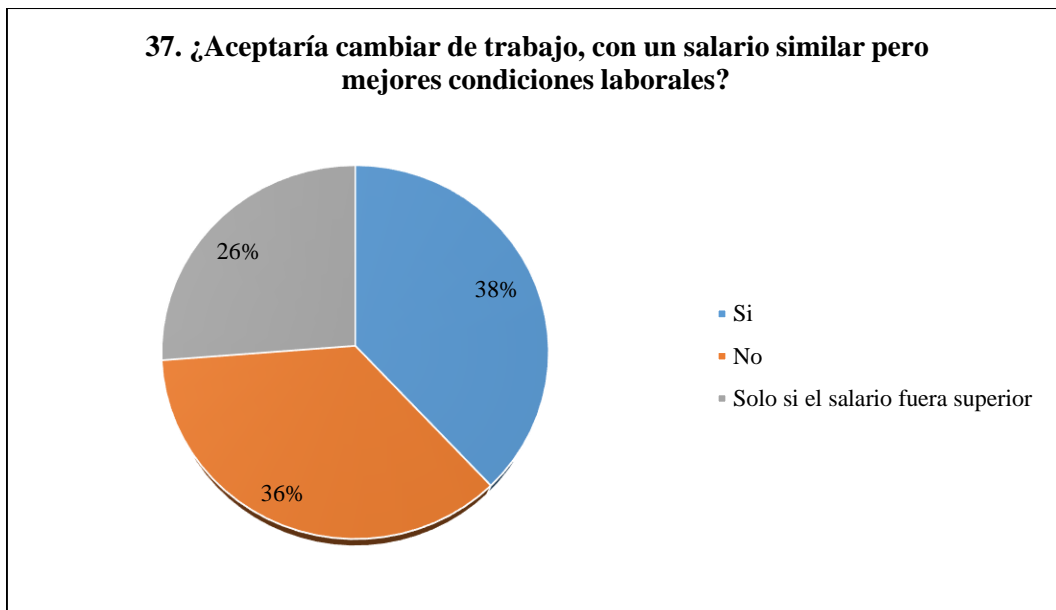
37. ¿Aceptaría cambiar de trabajo, con un salario similar pero mejores condiciones laborales?

Tabla 48: Cambiar de trabajo.

Opción	Frecuencia	Porcentaje
Si	116	38%
No	109	36%
Solo si el salario fuera superior	80	26%
Total	305	100%

Fuente: Elaboración propia.

Figura 38: Cambiar de trabajo.



Fuente: Elaboración propia.

Análisis de los resultados:

Únicamente el 36% de la población encuestada no aceptaría cambiar de trabajo por un salario similar pero con mejores condiciones laborales, es decir que la mayoría de las personas no se sienten recompensadas con el salario que perciben.

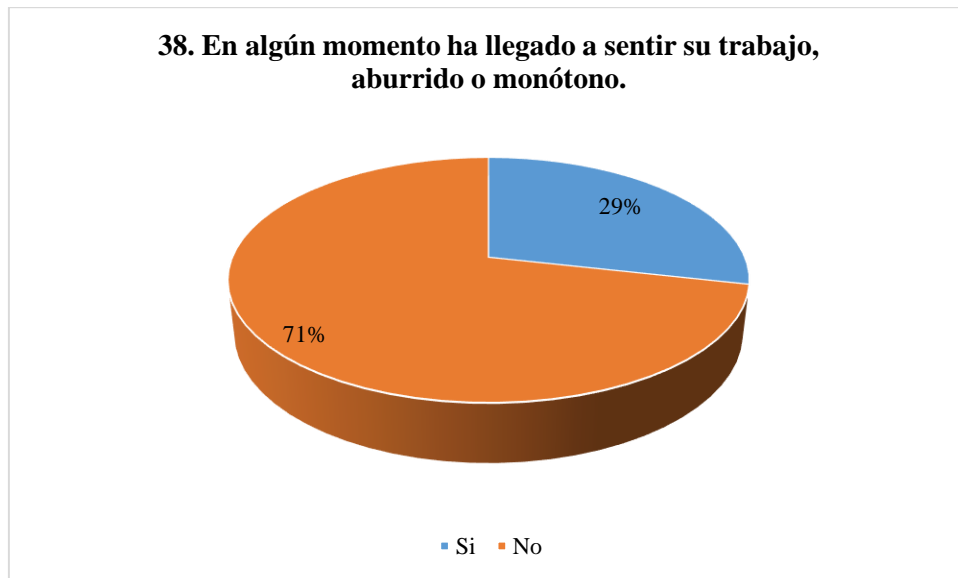
38. En algún momento ha llegado a sentir su trabajo, aburrido o monótono.

Tabla 49: Trabajo aburrido o monótono.

Opción	Frecuencia	Porcentaje
Si	87	29%
No	218	71%
Total	305	100%

Fuente: Elaboración propia.

Figura 39: Trabajo aburrido o monótono.



Fuente: Elaboración propia.

Análisis de los resultados:

El 71% de la población encuestada denoto que no siente que el trabajo sea aburrido o monótono, lo cual tiene relación con los sucesos acontecidos en los últimos años a raíz de la pandemia y las diversas gestiones que se realizan en el hospital.

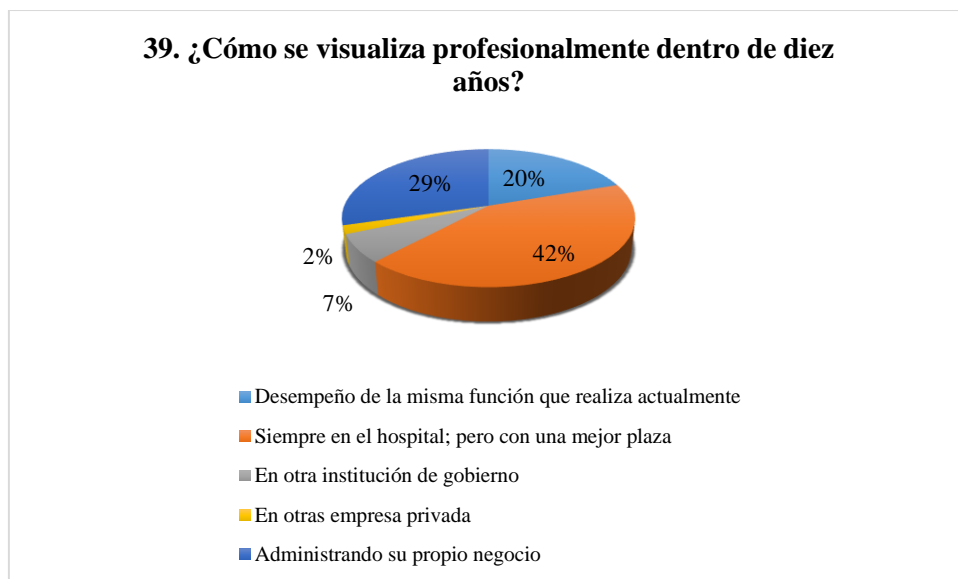
39. ¿Cómo se visualiza profesionalmente dentro de diez años?

Tabla 50: Dentro de diez años.

Opción	Frecuencia	Porcentaje
Desempeño de la misma función que realiza actualmente	60	20%
Siempre en el hospital; pero con una mejor plaza	129	42%
En otra institución de gobierno	20	7%
En otras empresa privada	6	2%
Administrando su propio negocio	90	30%
Total	305	100%

Fuente: Elaboración propia.

Figura 40: Dentro de diez años.



Fuente: Elaboración propia.

Análisis de los resultados:

El 42% de las personas encuestadas indican que dentro de 10 años se visualizan dentro del hospital pero con una mejor plaza, es decir, que ven el hospital como un lugar de crecimiento, en el cual se pueden desarrollar profesionalmente.

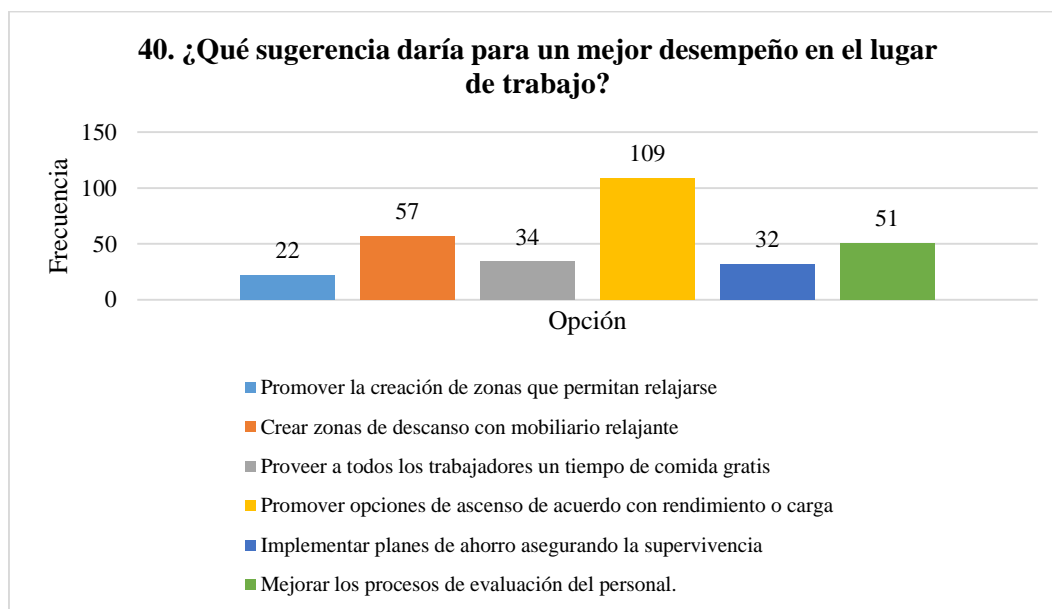
40. ¿Qué sugerencia daría para un mejor desempeño en el lugar de trabajo?

Tabla 51: Sugerencias para mejorar.

Opción	Frecuencia	Porcentaje
Promover la creación de zonas que permitan relajarse	22	8%
Crear zonas de descanso con mobiliario relajante	57	20%
Proveer a todos los trabajadores un tiempo de comida gratis	34	12%
Promover opciones de ascenso de acuerdo con rendimiento o carga	109	39%
Implementar planes de ahorro asegurando la supervivencia	32	11%
Mejorar los procesos de evaluación del personal.	51	18%
Total	283	100%

Fuente: Elaboración propia.

Figura 41: Sugerencias para mejorar.



Fuente: Elaboración propia.

Análisis de los resultados:

Para mejorar el desempeño en el hospital el 39% de la población encuesta indica que deben promover opciones de ascenso de acuerdo con rendimiento o cargo, es decir, que quieren un mejor reconocimiento por las actividades que realizan.

41. ¿Qué tan probable es que deje de trabajar en el hospital, ante una oportunidad laboral considerablemente mejor?

Tabla 52: Probabilidad de dejar el trabajo.

Opción	Frecuencia	Porcentaje
Promotor	91	30%
Pasivos	53	17%
Detractores	161	53%
Total	305	100%

Fuente: Elaboración propia.

Figura 42 Probabilidad de dejar el trabajo.



Fuente: Elaboración propia.

Análisis de los resultados:

El indicador obtenido de -23, denota la negativa considerando todas las repuestas, ante la posibilidad de una oportunidad laboral mejor, esto más allá de las situaciones de desgaste laboral presentes en el Hospital San Juan de Dios, probablemente desde la perspectiva de que esta exigencia es común hacia el personal de salud, y se presenta en la mayoría de establecimientos de salud del país.

Sin embargo, se ha de mencionar que del total de encuestados un 30% manifiesta estar de acuerdo en aceptar una oportunidad laboral con mejores condiciones.

3.4 Determinación de incidencia del estrés laboral.

En base a los resultados obtenidos en el estudio realizado con el personal de salud del Hospital Nacional San Juan de Dios de Santa Ana, se identifica que el personal maneja niveles de estrés normales, a excepción de la división médica, los cuáles en su mayoría es personal que comúnmente se expone a servicios de post-turno, desgaste acumulado y tensión por altos niveles de exigencia.

Con el fin de determinar cuáles podrían ser las intervenciones claves, se han combinado las herramientas presentadas en este estudio, el análisis de los datos obtenido a través del cuestionario de Maslach, el cual más que una prueba clínica o psicológica, permite descubrir indicios sobre el desgaste mental o emocional de una persona, en relación al cumplimiento de sus labores diarias, además de las preguntas y apreciaciones de acuerdo a cómo perciben el desempeño laboral los trabajadores del Hospital.

Para la interpretación de los resultados, la psicóloga Christina Maslach, identificó ciertos umbrales que describen, cuando una persona llega a cierto límite, conocido como síndrome de “Burnout”, los cuales reflejan el perfil de una persona completamente superada y desgastada.

Tabla 53: Puntos de corte para los valores de Burnout

Aspectos evaluados	Indicios de burnout
Cansancio emocional	Más de 26
Despersonalización	Más de 9
Realización personal	Menos de 34

Fuente: Elaboración propia.

Según el Cuestionario de Maslach de los 305 empleados encuestados solo 18 de ellos presentan indicios del síndrome de Burnout, no obstante, con el fin de aumentar el margen de análisis se agregó un umbral adicional aumentando un 10% al límite de indicio de burnout, identificándose un total de 48 personas en peligro de presentar el síndrome, según la tabla siguiente:

Tabla 54: Puntos de corte extendidos para valores de Burnout

Aspectos evaluados	Indicios de burnout	Personal en peligro de burnout
Cansancio emocional	Más de 26	Más de 20
Despersonalización	Más de 9	Más de 6
Realización personal	Menos de 34	Menos de 39

Fuente: Elaboración propia.

Esta ampliación puede observarse en la siguiente tabla, en la cual se describe la cantidad de personas que de acuerdo con los datos recabados se identifican los sujetos de estudio reales de la investigación realizada.³

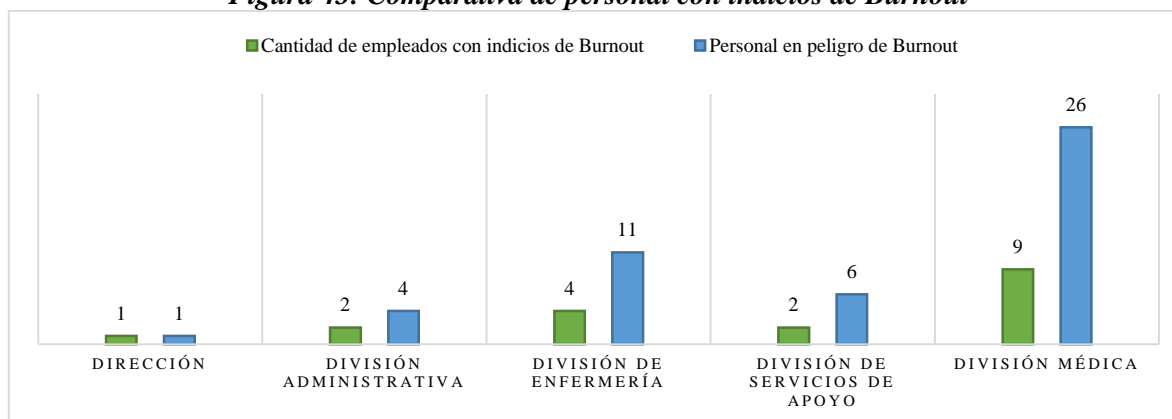
Tabla 55: Datos segregados por División operativa

División	Cantidad de empleados con indicios de Bornout	Personal en peligro de Bornout	Total empleados por división	% Proporcional de empleados
Dirección	1	1	10	10 %
División administrativa	2	4	57	7.1 %
División de enfermería	4	11	85	12.9 %
División de servicios de apoyo	2	6	79	7.5 %
División médica	9	26	74	35 %
Total	18	48	305	15 %

Fuente: Elaboración propia.

Se entrevistaron a 305 personas, pertenecientes a 5 divisiones laborales del hospital: Dirección, División administrativa, División de enfermería, División de servicios de apoyo y la División médica, obteniéndose valores proporcionales de personal en peligro en burnout del 10%, 7.1%, 12.9%, 7.5% y 35% respectivamente.

Figura 43: Comparativa de personal con indicios de Burnout



Fuente: Elaboración propia.

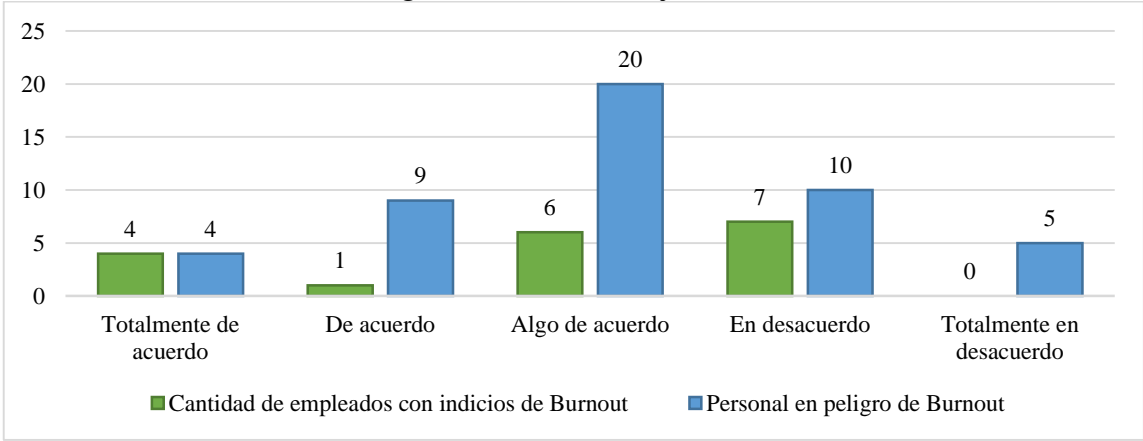
De acuerdo con el gráfico anterior, se observa que las divisiones laborales más propensas a sentirse agotadas o “quemadas”, como usualmente se les llama, es la división médica y la división de enfermería, si bien es cierto que estas divisiones son de las que más personal aportaron, la proporción de personal en peligro de burnout es del 12.9 % y el 35 % respectivamente, por tanto se mantiene la representatividad.

³ La investigación como tal se enfoca en identificar y tratar los niveles de estrés que puedan estar afectando a la población, por tanto el enfoque pasará a ser aquellos empleados con indicios de estrés.

En adelante, se describirá el perfil de segmento muestral en peligro de burnout, y su percepción acerca de la situación laboral del hospital, con el fin de identificar posibles intervenciones que permitan mejorar la situación laboral del personal del Hospital San Juan de Dios de Santa Ana.

Continuando con el análisis de los resultados en función de los estratos identificados, se presenta a continuación las respuestas a la pregunta de si el puesto en que se desempeñan los motiva a presentarse trabajar con ánimo. Consecuentemente se identifica que al ampliar el rango del índice de resultados de burnout, se aumenta la proporción de conformidad negativa.

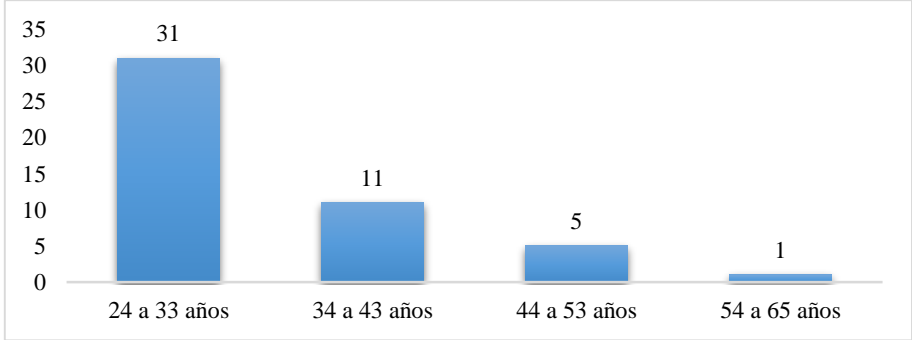
Figura 44: Nivel de conformidad



Fuente: Elaboración propia.

Luego tomando en cuenta las respuestas del personal de interés para la investigación, descritos anteriormente, se encuentra el dato de las edades de este personal, logrando identificar que la mayor proporción de personal con síndromes de burnout se refleja en las personas jóvenes, teniendo la siguiente distribución:

Figura 45: Rango de edad del personal en peligro de Burnout



Fuente: Elaboración propia.

La gráfica muestra una alta proporcionalidad de estrés con la edad de los empleados, estableciendo que entre más joven sea un empleado, más alta es la probabilidad de que este pueda presentar síntomas de estrés.

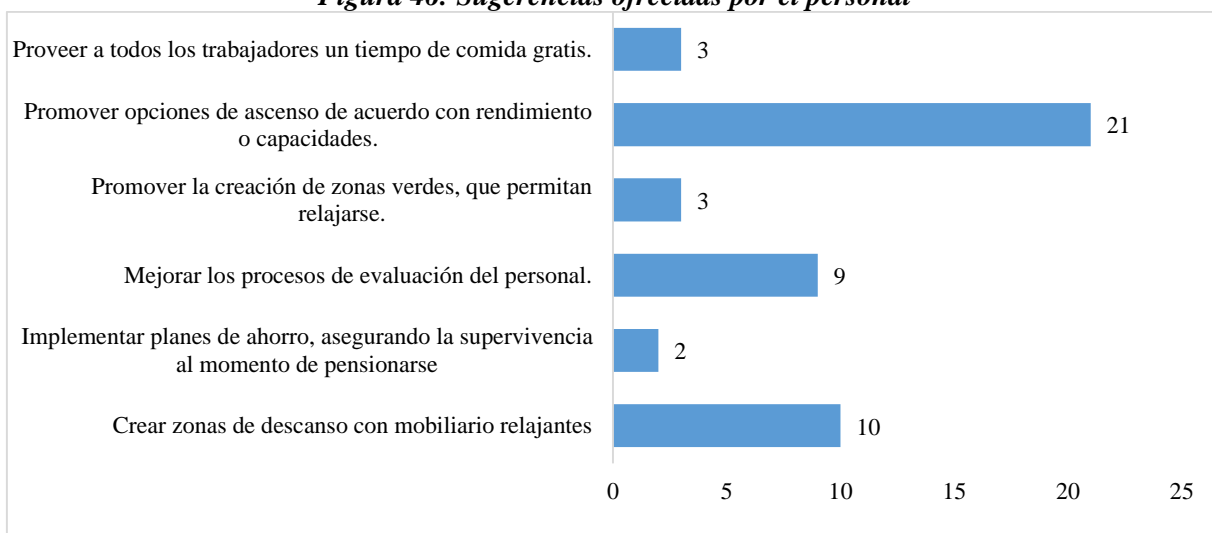
La generación actual que representa al grupo etario entre los 25 y 40 años, comúnmente llamada “Millennial”, son personas que se caracterizan principalmente por estar muy conectadas. No se puede olvidar que es el grupo de personas con el que comenzó la era de internet. Por tal razón, es natural para ellos poseer cuentas en diversas redes sociales y el uso constante de teléfonos inteligentes.

Están continuamente afectadas por diversos factores, siendo el económico uno de ellos, usualmente no ven el trabajo como una vocación, sino como un medio para suplir necesidades materiales y suelen acceder a trabajos en paralelo, poseen una pobre educación financiera, lo que los lleva a adquirir deudas que los llevan a trabajar casi por obligación; asimismo, son personas que en su mayoría tienen dos o tres hijos, y en muchos casos (sobre todo las mujeres, son madres solteras), ocasionando esta situación un desgaste social, emocional y psicológico, aunado al desgaste propio de las instancias laborales.

Esta es la generación que trata de equilibrar su vida laboral junto con las prácticas sociales comunes, tales como dependencia hacia las tecnologías, aceptación social, vida familiar disfuncional entre otras, probablemente no todas apliquen en todos los casos, pero puede describir a aquellos que son más propensos a presentar síntomas de estrés.

Seguidamente se analiza lo respondido por este personal a la pregunta de qué sugerencias podrían dar para mejorar el desempeño laboral.

Figura 46: Sugerencias ofrecidas por el personal



Fuente: Elaboración propia.

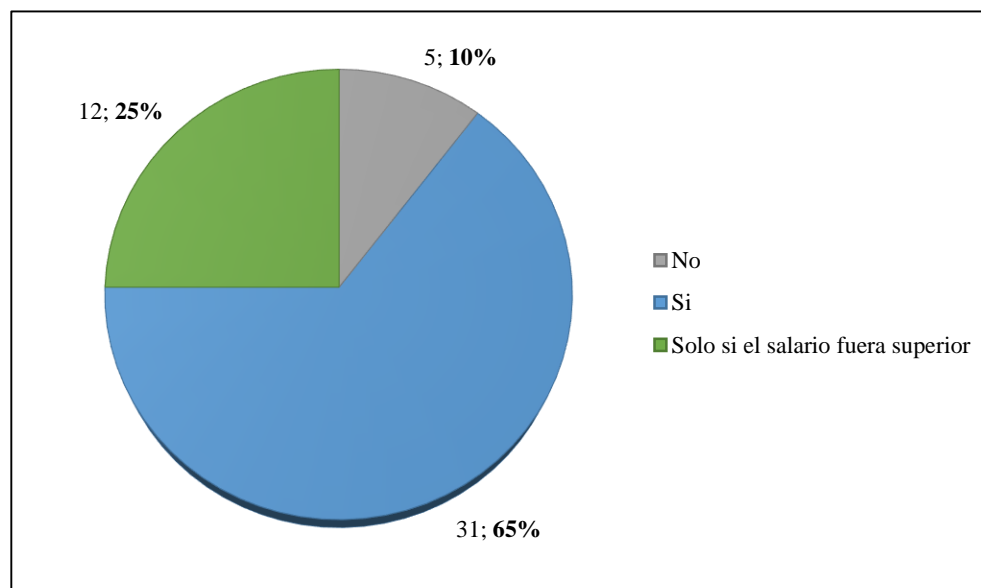
Se observa que el personal tiene en muy buena estima las oportunidades de superación, prácticamente duplica las respuestas restantes, esto a pesar de que usualmente un mejor puesto conlleva más presión y exigencia, luego tenemos la creación de espacios que propicien el relajamiento del personal, no necesariamente mobiliario o equipo de relajamiento, también puede orientarse hacia aspectos visuales.

Seguidamente se tiene la opción de mejorar los procesos de evaluación de personal, teniendo cierta relación al aspecto mencionado anteriormente en relación con el acceso a mejoras laborales.

Esta información toma mayor realce cuando se relaciona con lo descrito en la gráfica anterior, la cual describía que la mayor cantidad de personas pertenecían al rango de edad de entre los 24 y 40 años, personas que ven la superación laboral, mediante acceso a mejores puestos, no como un medio de realización, sino como una forma de alcanzar mejores prestaciones económicas.

En este mismo sentido se analiza las respuestas a la pregunta de si estarían dispuestos a cambiarse de trabajo, ante un trabajo similar, pero con una condición laboral mejor.

Figura 47: Aceptación.

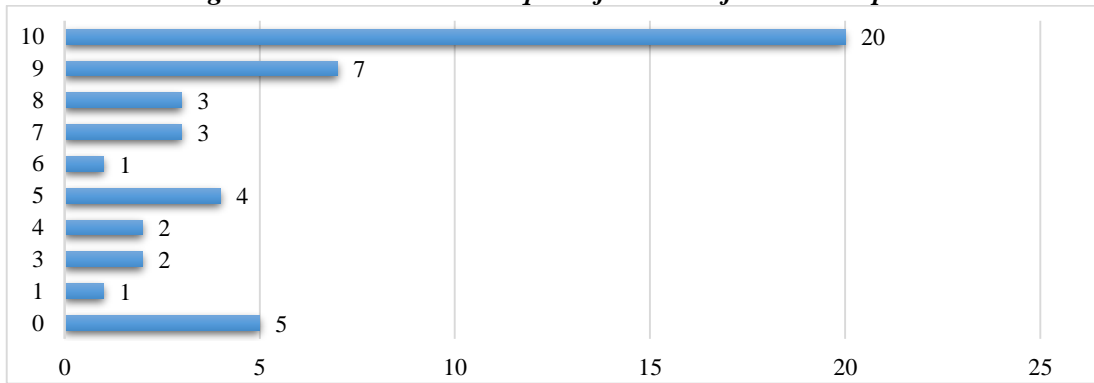


Fuente: Elaboración propia.

Previsiblemente se descubre, que solo un 10% del personal con indicios de burnout desea quedarse laborando en el Hospital San Juan de Dios, el 90% restante sigue, porque no se ha presentado una oferta laboral mejor o no les satisfacen las prestaciones económicas.

Similarmente se presenta lo expresado a la pregunta final, en la cual se solicitó expresar la probabilidad de efectivamente aceptar una oferta laboral mejor.

Figura 48: Probabilidad de que deje de trabajar en el hospital



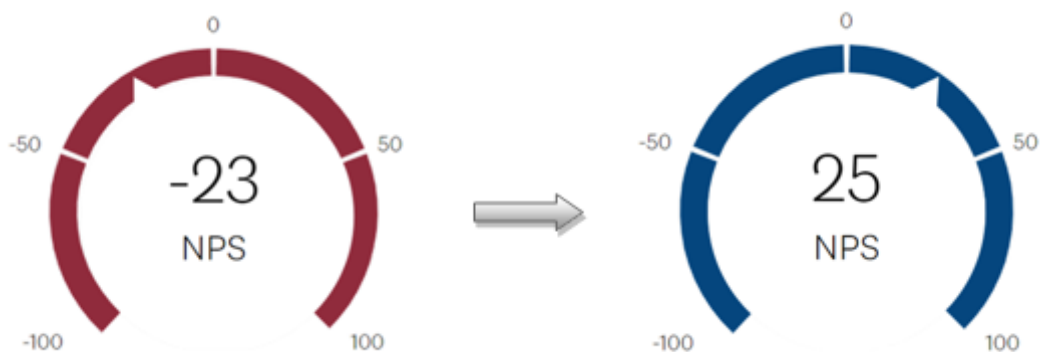
Fuente: Elaboración propia.

Esta última gráfica ofrece una interesante apreciación acerca de esta investigación, pues a pesar de todas las situaciones, desgastes o insatisfacciones laborales, no incide en la apreciación o identificación con el hospital, la condición que haría replantearse la continuidad laboral sería el aspecto económico, es decir mejores salarios.

Inicialmente esta pregunta tiene su fundamento en la métrica Net Promoter Score, la cual mide la aprobación o satisfacción en referencia a un planteamiento en formato de pregunta.

En este caso, el índice obtenido a partir de las 305 respuestas fue de -23, enfocándose en las respuestas de las 48 personas con indicios de burnout, se obtuvo un puntaje de 25, es decir mejor considerablemente. Traslado esta pregunta al formato de NPS (Net Promoter Score)

Figura 49 Relación de la puntuación NPS



Fuente: Elaboración propia.

Esto puede ayudar a la administración pública, en especial a la del Hospital San Juan de Dios de Santa Ana, pues describe que los empleados, han normalizado las situaciones de estrés, esto no significa que

no sean inmunes o que no presenten síntomas, sino más bien han identificado que es algo inherente al servicio público que ofrecen.

3.5 Limitaciones de la investigación.

El estudio planteado conllevó muchos retos entre ellos, romper el paradigma del trabajo bajo presión y la organización de un estudio de esta magnitud en medio de una empresa que atiende anualmente a una población de 150,000 pacientes.

Si bien, el cálculo de la población muestral se planteó para el 30% del total de empleados, el cual no fue posible lograr este cometido debido a múltiples factores, no obstante, se trabajó con el 21% que equivale a 305 talentos humanos. Los factores que lo impidieron se puntualizan a continuación:

- Falta de confianza: A pesar de que el estudio era de carácter anónimo y no existía forma de identificar las respuestas que una u otra persona al cuestionario provisto, existía cierto recelo o falta de confianza hacia el estudio, de manera que participar en esta investigación tuviera como consecuencia, algún tipo de problema o repercusión en las evaluaciones o contrato laboral de los empleados.
- Trabajo bajo presión: De acuerdo a lo observado en el hospital, el trabajo es altamente demandante y en algunas ocasiones el personal termina muy cansado, siendo complicado convencer a la participación del estudio propuesto.
- Saturación de tareas: En algunas áreas se presentó el problema de que si existía interés en participar en el estudio, no obstante la gran cantidad de tareas asignadas, dificultó hacer coincidir los tiempos de realización del estudio con la disponibilidad de los empleados de algunas áreas, sobre todo aquellas en las que no existía personal sustituto.
- Post-turnos de personal médico: El personal médico a diferencia del personal administrativo, presentaban casos de servicio post-turno, es decir más de 8 horas continuas de trabajo, esto dificultó en gran medida, la posibilidad de que el personal estuviera dispuesto a participar de la investigación luego de una jornada atenuante de trabajo.
- Desinterés: Así mismo se percibió que a muchos empleados no les interesaba el tema o el ámbito de la investigación, y consideraban que era una pérdida de tiempo, esta situación se observó sobre todo en el personal médico de residentes.
- Coordinación de espacios físicos: Por último mencionar que se encontraron problemas para hacer coincidir los espacios físicos reservados con la disponibilidad de tiempo del personal, es decir algunos les tocaba salir a una determinada hora, pero el lugar donde se iba a realizar, se tenía reservado a partir de cierta, y el personal, decidía simplemente no participar, debido a que no querían esperar.

3.6 Causas detectadas.

El estrés como bien se planteaba en los primeros capítulos de esta investigación es inherente y en algunos necesario para lograr buenos resultados, sin embargo, en exceso puede llegar a afectar no solo la salud de las personas, sino también el rendimiento y las mismas relaciones entre compañeros.

En esta investigación el enfoque ha estado dirigido al personal de salud en general, desde la parte administrativa, como personal de enfermería y personal médico, personas de diferentes grupos etarios, personas que interactúan a diario con pacientes en estado delicado de salud, y en muchos casos, la muerte de pacientes es algo que se vuelve parte de la cotidianidad, todas estas situaciones pueden llevar a un desgaste laboral acumulado, que no hace más que reflejarse en la cultura laboral de la institución.

Los datos recabados brindan algunos indicios que pueden agruparse en los tres siguientes aspectos:

- **Asimilación de la presión laboral en las brechas generacionales**

Se visualiza una fuerte tendencia en cuanto a la sensación de desgaste laboral por parte de los trabajadores menores a 33 años, sería necesaria una investigación adicional para conocer a profundidad la causa de que las generaciones jóvenes estén siendo más propensas a sentirse agotadas o quemadas, esto puede tener sus causas en que la vinculación constante en el uso de aparatos electrónicos, los jóvenes están acostumbrados a llevar una vida conectada, desarrollando sus días laborales en la computadora revisando documentación e interminables correos electrónicos, continuando luego en sus teléfonos celulares, sus laptops, para finalizar de nuevo en los dispositivos móviles, esto puede generar la sensación de no descanso para sus cerebros.

Se está ante la generación que vio nacer el internet, personas que a diferencia de las generaciones anteriores, vieron como la solución de sus problemas estaba a un clic de distancia, viviendo los comienzos de la era digital, pero esta misma transformación digital ha llevado a que los jóvenes estén mucho más expuestos a las críticas y a las comparaciones por las redes sociales, lo que puede llevarlos a ser más vulnerables en comparación a generaciones previas, las cuales veían como algo normal las críticas y cuestionamientos sobre de personas con cierta autoridad. Adicionalmente hoy en día es muy común encontrar a empleados que buscan salir adelante estudiando una carrera profesional, y muchos no están acostumbrados a vivir con una doble presión como está.

- **Aspectos de superación, acceso a mejores plazas**

Un segundo aspecto de mucha importancia es el acceso y promoción a mejores puestos, al interior del Hospital San Juan de Dios, se muestra un claro interés por parte de la fuerza laboral, hacia la promoción de oportunidades, medios de evaluación o seguimiento a desempeño u objetivos alcanzados.

Esto se fundamenta principalmente en el punto mencionado anteriormente, puesto que la mayor parte del personal con indicios de desgaste laboral, son personas del rango de edad 24 a 35 años, los cuáles en su mayoría aún no disponen de cargos de jefatura, por tanto, el alcanzar mejoras laborales, representa un fuerte aliciente para su visión profesional.

Es importante visualizar aquellos perfiles que puedan ser fuertes candidatos para el relevo generacional en los cargos estratégicos y puestos de coordinación, sobre todo considerando que estos, conllevan un alto margen de estrés. Dependiendo de cómo la persona se adapte a las situaciones de estrés que no estén relacionadas a cargos de jefatura, puede o no ser un candidato ideal para un puesto de alta exigencia.

Toda esta situación conlleva a que las personas estén dispuestas a llevar su cuerpo al límite de sus capacidades, realizando el doble de esfuerzo que su cuerpo puede dar, todo con tal de mostrar que son merecedores de o aptos para un mejor puesto o responsabilidad.

- **Influencia de aspectos económicos**

El acceso a mejores puestos laborales conlleva mejoras salariales, esta situación se pone de manifiesto en la importancia que los empleados le dan al tema de del salario, motivado principalmente por las situaciones financieras que describen a los empleados del hospital, los cuales muchos de ellos soportan préstamos, tarjetas de crédito, hipotecas, gastos de vivienda, aparte de los gastos familiares.

Esta situación puede convertirse en una fuente crítica de estrés, debido a que se está ante un problema para la persona (escases de dinero), con recursos limitados (tiempo y trabajo disponible), por tanto, se está en una situación crítica que está continuamente en la cabeza de los colaboradores. No obstante, esta situación a diferencia de la expuestas anteriormente, no tiene mayor incidencia el empleador, pues es directamente consecuencia de las acciones y decisiones de las personas en cuanto a su desempeño financiero. Previsiblemente esto tendría relación con el grupo etario que presenta mayores índices de burnout, puesto que las generaciones actuales tiene una nula inteligencia financiera, adquiriendo activos a costa de sus pasivos, bienes que terminan siendo lujos, tales como automóviles, teléfonos inteligentes, salidas semanales, situaciones que en muchos casos exceden la capacidad real de gasto de acuerdo a sus ingresos como empleados.

Otro sector de los empleados jóvenes, en su mayoría mujeres, son las denominadas madres solteras, que han tenido malas experiencias amorosas, pero que de una u otra manera, tratan de salir adelante por sus hijos, buscando incluso doble trabajo a costa de su cansancio.

CAPÍTULO IV. PROPUESTA DE LA INVESTIGACIÓN

En base a los resultados obtenidos en el estudio realizado con el personal de salud del Hospital Nacional San Juan de Dios de Santa Ana, se identifica que el personal maneja niveles de estrés normales, a excepción de la división médica, los cuáles en su mayoría es personal que comúnmente se expone a servicios de post-turno, desgaste acumulado y tensión por altos niveles de exigencia, las diversas causas detectadas que afectan y aumentan los niveles de estrés en el personal del Hospital se citan a continuación:

4.1 Gestión de medidas y control de niveles de estrés.

Los generadores de estrés laboral, las reacciones del estrés y sus enfermedades relacionadas, son provocados por razones claramente definidas, según los resultados de la consultoría se presentan a continuación las actividades y gestiones que podrán ayudar a controlar los niveles de estrés en el personal del Hospital Nacional San Juan de Dios de Santa Ana.

Figura 50: Gestión del estrés.



Fuente: Elaboración propia.

4.1.1 Prevención del estrés.

Conocer las causas y las consecuencias, las condiciones de trabajo, la productividad, en definitiva, la salud y el bienestar, esto ayuda a prevenir el estrés laboral mediante pautas sencillas y claras:

- Convenir la autoridad con la responsabilidad del personal, definir los roles de manera clara.
- Proporcionar al personal el tiempo preciso para la ejecución del trabajo satisfactoriamente.
- Investigar fallos/aciertos y causas/consecuencias de actuaciones pasadas en materia de salud y seguridad en el personal con la intención de formular acciones futuras de prevención.
- Fomentar la tolerancia, la seguridad y la justicia en el lugar de trabajo.
- Crear vías de comunicación vertical dentro de la organización, proporcionando la posibilidad de plantear quejas y/o sugerencias.
- Recompensar a la persona por un rendimiento laboral adecuado y ajustado a las expectativas.

4.1.2 Intervenciones para reducir el estrés.

Preventivas:

- En las autoridades: crear sistemas de trabajo, de información y comunicación para la regulación de conflictos y estilos de mando.
- En el personal: incentivar la formación continua. Entrenamiento de los sujetos con la finalidad de optimizar tanto los recursos humanos/materiales como la de dotar al trabajador de las herramientas que permitan el control y manejo del estrés.

Terapéutica:

- Servicios de apoyo: por medio de expertos con la participación del personal.

4.1.3 La gestión del tiempo de trabajo.

Diversas son las acciones que pueden recomendarse para gestionar el estrés derivado del trabajo, por ejemplo:

- Elaborar una lista con todas aquellas tareas que se precisa hacer. Jerarquizarlas según prioridad y establecer un horario para todo el día con el ánimo de cumplir con las expectativas, estas actividades pueden provenir del manual de puestos y funciones.
- Vigilar la postura corporal. Esta es un indicativo de que se puede estar tenso. Controlar periódicamente que no es así y que el cuerpo está bien apoyado
- Consumir alimentos ricos en vitaminas y minerales, es decir, sanos. Limitar la toma de cantidades excesivas de estimulantes y/o toxinas (cafeína, alcohol, tabaco, dulces).

- Tomar breves descansos, con intervalos regulares a lo largo del día. Es bueno realizar sesiones de relajación breve, de estiramiento o de respiración profunda durante dos o tres minutos cada hora. Entre las técnicas de relajación física más utilizadas se encuentra la relajación progresiva de Jacobson y el entrenamiento autógeno de Schultz (Anexo H). Estas técnicas intentan aprovechar la conexión directa entre el cuerpo y la mente, la existencia de una interdependencia entre la tensión psicológica y la física. Dicho de otro modo, no es posible estar relajado físicamente mientras se sufre tensión emocional.
- Descansar. Es importante recuperar energía. Irse a la cama al menos media hora antes de lo acostumbrado y levantarse un cuarto de hora antes de lo necesario. Es bueno realizar los ejercicios estimulantes en el momento de levantarse
- Reducir todas aquellas cosas que pudieran ser estresantes (por ejemplo: asegurarse de estar provisto de luz adecuada, aire fresco y limpio, un asiento saludable y cómodo, poco ruido y mucho orden).
- Desconectarse al menos dos veces al día: la primera vez con música, un buen libro o programa de televisión que le guste y la otra empleando técnicas como la relajación.
- Practicar al menos 10 o 15 minutos de ejercicio físico moderado cada día, o tres sesiones de 20 minutos de ejercicio más fuerte cada semana. En la actualidad cada vez es más común llevar una vida sedentaria. Lamentablemente, la pandemia y el teletrabajo aumentaron estas estadísticas, por eso la actividad física se ha vuelto cada vez más importante para mejorar los niveles de estrés, ya que:
 - Protege al cuerpo de las enfermedades, aumenta el tono muscular, previene posibles lesiones y, además, evita el sobrepeso.
 - Aumenta la sensación de bienestar físico y psicológico por la liberación de endorfinas (sustancias que se encuentran en el cerebro y que provocan la sensación de bienestar).
 - Se descarga la adrenalina acumulada durante el día.
 - Es una forma sana de divertirse y ayuda a dejar a un lado los problemas.
- Planear actividades diversas al principio de la semana para estimular su humor y su espontaneidad, y que estarán destinados a los espacios de ocio

4.1.4 Hábitos saludables.

Es preciso mencionar lo concerniente a los cuidados personales del día a día, que se llevan a cabo tanto dentro como fuera del ámbito laboral. Estos cuidados están íntimamente relacionados con los

denominados hábitos saludables, que se articulan a partir de tres pilares fundamentales: la alimentación equilibrada, el sueño y la canalización adecuada del estrés diario.

4.1.4.1 La dieta equilibrada.

Es aquella que mantiene a una persona en un estado óptimo de salud, propiciando que pueda realizar las actividades que habitualmente lleva a cabo. Es importante que el cuerpo perciba las cantidades suficientes para proporcionar la energía necesaria para un correcto funcionamiento de este en su rutina diaria. Es preciso no olvidar que las necesidades calóricas tienen que ir en función de la edad y la actividad física de cada uno de los sujetos.

Las dietas equilibradas constan de fruta, legumbres, verduras, pasta, carne, pescado, lácteos, etc. Existen determinados alimentos que han de ser evitados ante situaciones de estrés, siendo estos los estimulantes como el café, los refrescos de cola con cafeína, el té o el chocolate. La dieta diaria tiene que constar de nutrientes energéticos tales como carbohidratos, grasas y proteínas, así como los no energéticos como el agua, los minerales y las vitaminas en las cantidades precisas.

La alimentación es fundamental para controlar los niveles de estrés en el organismo, el personal sanitario, específicamente, no respeta los tiempos de comida ni lleva una dieta equilibrada, más bien ingiere rápidamente cualquier cosa para volver al trabajo, es por ello que es preciso crear un programa que aliente a la buena alimentación al interior del Hospital, por medio de jornadas nutricionales y revisando periódicamente el menú que se sirve en los comedores, a la vez se deben realizar campañas para evitar el consumo de sustancias tóxicas, las cuales favorecen el aumento del estrés.

4.1.4.2 El sueño.

El papel del sueño es importante para una recuperación física y psíquica, es por ello que es sustancial dormir un mínimo de siete horas diarias, situación que ha de ser mantenida a lo largo de todos los días de la semana. Está demostrado que dormir siete horas o menos entre lunes y viernes, para posteriormente tener “un atracón de fin de semana” (entre 10-12 horas sábado y domingo) puede conllevar un perjuicio de la salud del organismo. Es fundamental ser regular en los hábitos.

Para mejorar la calidad del sueño se debe:

- Llevar horarios regulares de trabajo, comida y sueño durante por lo menos seis días (tiempo en el que el cuerpo se acostumbra a un ritmo).
- No tomar sustancias estimulantes ni tranquilizantes por lo menos unas 5 horas antes de ir a dormir, cuando han pasado 30 minutos y no se ha logrado conciliar de nuevo el sueño, se recomienda ingerir alguna bebida caliente, no estimulante, como la leche o alguna infusión.

- Intentar relajarse una hora antes de ir a la cama (tomar un baño caliente o escuchar música tranquila), cuando hay una cierta dificultad para conciliar el sueño es conveniente llevar a cabo alguna actividad que resulte aburrida o ejercicios de relajación, que podrá acompañarse de alguna infusión tipo melisa, valeriana o tila, evitando fumar por el efecto estimulante que tiene la nicotina. Si se opta por la relajación se podrán realizar ejercicios mediante la respiración
- No realizar antes de dormir actividades que requieran mucho esfuerzo físico o intelectual.
- No utilizar la cama para trabajar, sino que solo para dormir.

4.1.4.3 Canalización adecuada del estrés diario.

Es aconsejable llevar a cabo alguna actividad física, repartiéndola a lo largo de la semana. Es conveniente que cada sujeto busque ocupaciones que le sirvan para desconectar y reponer energía. Estará a razón de las apetencias que pueda presentar cada persona: correr, spinning, aeróbicos, yoga, pilates, estiramientos, danza, pintura, música, etc. Es preciso que estas actividades no efectúen con aquellos con los que se trabaja a diario o con familiares, buscando así un espacio/tiempo propio que permita romper con la rutina.

Otra recomendación a tener en cuenta es la de utilizar el humor como una estrategia de afrontamiento de situaciones estresantes. El humor presenta gran cantidad de beneficios, como por ejemplo:

- Proporciona equilibrio (es importante no tomarse las cosas demasiado en serio, lo que favorece exiliar la enfermedad del entorno más próximo).
- Ayuda a lograr el equilibrio psicofisiológico gracias a que bloquea el dolor y desplaza las emociones negativas.
- Permite enfrentarse a las dificultades atrayendo la atención a espacios mucho más creativos.
- Facilita la comunicación, lo que aproxima a las personas del propio entorno.
- Consigue tener una perspectiva que aleja de los contratiempos, logrando así ver más allá de los problemas.

4.1.5 Las habilidades sociales.

La importancia adquirida por las habilidades sociales (HHSS) o conductas socialmente hábiles se relaciona con los cambios que se vienen operando en la base productiva de la sociedad, demandando nuevas formas de interactuar y de relacionarse al interior de los sistemas productivos.

Aunque el énfasis principal sobre las HHSS se ha observado primero en el campo laboral, es necesario recordar que la población del Hospital es, antes de todo, parte de un contexto macrosocial, con una cultura determinada y de cuya construcción y reproducción constante participan todas las personas, haciendo transitar los contenidos culturales por todas las formas de organización en que participan.

Esto dirige la cuestión del cambio cultural en el Hospital al ámbito de la sociedad como un todo. Esta es la razón que explica por qué el discurso sobre este tipo de cambio y las iniciativas para promoverlo se encuentran bastante diseminadas en los diversos campos del quehacer social, principalmente en el de la educación formal e informal, además de otras aplicaciones en el plano de la salud y del desempeño de la burocracia estatal.

Hoy en día, el aprendizaje ya no se concibe como algo orientado solamente al trabajar, sino que se define como una educación para la vida, especialmente porque la accesibilidad a la información técnica hace que se requiera de menos esfuerzos específicos para entrenar o desarrollar las destrezas y competencias técnicas.

En este plano, la psicología en general y la psicología social en particular, además de la sociología, brindan aportes significativos para comprender la naturaleza de las demandas de aprendizaje sobre HHSS, los diversos factores que configuran esas habilidades y que han de ser considerados y atendidos en las intervenciones educativas.

En realidad, las relaciones laborales emergentes están delineando también un nuevo modelo de sociedad que demanda nuevas bases culturales y comportamientos sociales distintos de los que las personas, en general, tienen internalizados, y que son reproducidos y reforzados en el día a día. Esto determina que el nuevo aprendizaje tenga que ser totalmente inclusivo desde el punto de vista de todas las categorías poblacionales, sin distinción de roles o niveles de poder.

4.1.6 La competencia personal y social.

La competencia personal y social está constituida por un conjunto de conductas, capacidades y estrategias que permiten a la persona construir su propia identidad, actuar competentemente, relacionarse de forma satisfactoria con otras personas, afrontar los retos y las dificultades de la vida y valorarse a sí mismo, pudiendo de este modo adaptarse, obtener un bienestar personal e interpersonal y vivir una vida más plena y satisfactoria.

Dentro de la competencia personal y social hay un conjunto de aspectos referidos a lo personal:

- Autoconcepto
- Autoestima
- Emociones
- Optimismo
- Sentido del humor
- Manejo de ansiedad
- Autocontrol
- Autorregulación

También hay otros referidos a lo social e interpersonal:

- Empatía.
- Asertividad.
- Socialización.
- Habilidades sociales.
- Solución de problemas interpersonales.

El desarrollo de estas competencias requiere de especial atención en el día de hoy, debido al impacto que su ausencia puede provocar sobre la salud de las personas, estando dicho desarrollo amenazado por:

- Las fuertes transformaciones sociológicas producidas en los últimos años. Uno de los ejemplos más evidentes está relacionado con los medios tecnológicos de la comunicación, que han impactado hondamente en la vida cotidiana de las personas, provocando fuertes cambios que reducen drásticamente el número de interacciones interpersonales diarias “cara a cara”. Puede decirse que ha nacido una sociedad nueva en la que están presentes una serie de problemas y dificultades que son un riesgo para la competencia personal y social, como son la soledad, el aislamiento, el analfabetismo emocional, la agresividad, la depresión, la tristeza, la irritabilidad, el pasotismo, la apatía, las ludopatías, el insomnio, el estrés o la ansiedad, entre otros.
- El escaso interés por el desarrollo de las competencias personales y sociales, situadas muchas veces por debajo de las habilidades cognitivas. Desde la infancia y la adolescencia, la competencia social y las HHSS no se enseñan de forma activa y sistemática dentro del contexto escolar, sino que lo hace cada profesor según su criterio (currículo oculto). No es extraño observar cómo en la escuela se centran los aprendizajes en los aspectos intelectuales y el éxito académico, olvidando el bienestar personal, de ahí que se diga que las habilidades de interacción social son un aspecto olvidado. En la vida adulta y en la tercera edad ocurre lo mismo, lo socioemocional está bastante olvidado. Se centran solamente en los problemas y patologías y se olvidan de una adecuada competencia personal e interpersonal.
- La falta de relación consciente entre la competencia social y la adaptación. Es importante que haya una adecuada competencia social en la infancia para adaptarse posteriormente en lo personal y social de la vida adulta, de lo contrario se produce una inhabilidad interpersonal que tiene consecuencias negativas para la persona, tanto en la infancia como en la adultez, como por ejemplo la baja aceptación, rechazo, ignorancia o aislamiento social, problemas emocionales y escolares, desajustes psicológicos, delincuencia infantil, problemas de salud mental en la vida adulta, etc.

Por todo ello, es necesario prestar atención al desarrollo de estrategias de competencia personal y social, pues un buen desarrollo psicopersonal contribuye al bienestar individual, al buen rendimiento escolar, laboral, social, y a la salud mental.

4.2 Reducción del estrés en el ambiente laboral.

El estrés en hospitales afecta no solo al personal que labora en dicho lugar, sino también a los pacientes, debido a todos los efectos negativos que produce a nivel mental, emocional y físico, es fundamental reducirlo. Afortunadamente, hay medidas que se pueden tomarse en consideración para que se reduzcan de forma considerable los niveles de estrés. Conocerlas hará mucho más fácil comprender su importancia e implementarlas en los centros médicos.

4.2.1 Consejos para minimizar el estrés.

La forma más efectiva de minimizar el estrés consiste en eliminar sus causas. Algunas de las medidas que deben tomarse para esto son:

- Cerciorarse de que la cantidad de trabajo vaya en conformidad con los recursos y capacidades que tienen los trabajadores.
- Definir bien las responsabilidades de cada trabajador.
- Permitir que los trabajadores participen en acciones y decisiones que se relacionen con sus trabajos.
- Incrementar la comunicación.
- Minimizar la incertidumbre de su crecimiento profesional, y sobre las probabilidades de trabajo a futuro.
- Brindar oportunidades para que interactúen los trabajadores socialmente.

4.2.2 Factores a controlar para la disminución del estrés.

El estrés puede disminuirse si se toman en cuenta y se controlan algunos factores importantes, saber de qué manera pueden contribuir al estrés, llevará a controlarlos. Algunos de estos son:

- El ruido es un factor que incide en el estrés, especialmente cuando son sonidos indeseados. La frecuencia, duración e intensidad pudiera interpretarse y evaluarse de forma negativa, considerándolo como algo desagradable. Eso puede afectar emocionalmente y anímicamente. Dependiendo del grado en el que se perciben los sonidos en el ambiente, y el estímulo negativo, afectará a los pacientes. Las características del ruido y la reacción a este determinarán cómo debe controlarse.

- La iluminación puede influir en el estrés, pero hay diferencias entre la natural y la artificial. La luz natural, que entra por las ventanas durante el día, resulta en la disminución del estrés. Sin embargo, debe controlarse la luz artificial proporcionada durante la noche. Usar mal esta clase de iluminación pudiera afectar la rutina del sueño en el paciente, y producirle incomodidad y estrés. Igualmente, puede hacer peor la experiencia en el tiempo que el paciente pase en el hospital.
- La temperatura La manera como las personas perciben la temperatura pudiera causar estrés en hospitales y clínicas. El aumento en la temperatura ambiental, dentro de los centros médicos, traería repercusiones físicas en los pacientes. Pueden comenzar a experimentar debilidad, inquietud y hasta dolores en la cabeza. Además de eso, podrían manifestar cambios tales como fatiga, irritabilidad, insomnio y poco apetito. Si las personas notan que una temperatura no adecuada les afecta, se estresarán más.
- El espacio previsto para que los pacientes y el personal profesional se desenvuelvan influye en la tranquilidad. Especialmente en las salas de espera, en donde se puede pasar mucho tiempo. Al ser muy pequeñas, originarían ansiedad o aburrimiento y una gran incomodidad. Por ello, el diseño en estos espacios, al igual que en las otras áreas, debe ser cómodo y confortable.
- La señalización en los centros médicos debe estar bien definida, y ser muy clara para identificar ubicaciones. El estrés en hospitales y clínicas, en muchas ocasiones, se debe a que las personas no saben llegar a su destino. La mala señalización hace que la gente se sienta desorientada y perdida. Esta situación pudiera causarles molestia, enojo, ansiedad y mucho estrés, hasta sentimientos de frustración. De acuerdo al paciente y su estado de salud, esos sentimientos incluso incrementarían su condición.

CAPÍTULO V. CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES

Como resultado de la investigación realizada y con base a los datos recopilados y analizados, se obtuvieron las conclusiones concernientes a la gestión de medidas de control de niveles de estrés en el personal del Hospital Nacional San Juan de Dios de Santa Ana.

5.1 Conclusiones.

- Los hospitales son centros a los cuales las personas acuden para recibir atención médica, recuperarse de una enfermedad, un accidente o tratar algún tipo de urgencia vital y por esta razón es que son considerados como espacios estresantes y angustiantes. El diseño involucrado en el ámbito sanitario busca resaltar la seriedad y la higiene que requieren estos espacios para intentar transmitir tranquilidad pero muchas veces esta formalidad no permite que las personas que los administran puedan sentirse relajadas y cómodas.
- Los factores que más influyen en el estrés del personal del Hospital son: la sobrecarga laboral como principal elemento; también agotamiento, insomnio, espacio insuficiente, insatisfacción laboral, todos estos factores en conjunto ocasionan que la salud de los empleados se deteriore con el pasar del tiempo, afectando su desempeño laboral, el cual trasciende y se refleja en la atención desinteresada que reciben los pacientes como usuarios finales del servicio.
- El personal del Hospital que está en contacto directo por más horas con los pacientes o usuarios históricamente se ha considerado el grupo más vulnerable a la hora de presentar niveles altos de estrés. Sobre todo los destacados al cuidado directo y las que se encuentran en unidades críticas, debido a que los pacientes provocan sentimientos de angustia, tristeza por su recuperación lenta generando preocupación permanente que desencadena en estrés laboral.
- En numerosas ocasiones, el estrés laboral es generado por la mala organización y los pésimos hábitos, existe una serie de actuaciones que pueden ayudar a reducir el estrés nocivo. No se precisa para lograrlo un tiempo excesivo ni costes adicionales; mejorar el control interno a través de líneas de acción bien definidas, para tal efecto las autoridades competentes deberán revisarse las normas técnicas de control interno específicas, que regulan al hospital, así como los manuales de funciones y puestos.
- El estrés implica sufrimiento y pérdida de potencial del capital humano y social. La presión laboral repercute en la satisfacción y en el desempeño profesional. Esto adquiere mayor relevancia en los profesionales sanitarios que desarrollan su labor con personas y se produce una mayor implicación emocional. Estos profesionales esperan no solo una compensación económica, sino una satisfacción personal, la sensación de utilidad y un reconocimiento social de su labor.

- La variedad de técnicas que pueden emplearse frente a las distintas causas de estrés es enorme. Cada individuo, grupo o institución ha de elegir las que más le convengan en función del tipo de riesgo al que están sometidos, la clase de estrés padecido, y de sus propias características personales y organizativas.
- La importancia de potenciar políticas estratégicas para eliminar el estrés del personal, debe ser global y basarse en una actitud proactiva por parte de la dirección del Hospital, cuando se logre reducir el nivel de estrés del personal, este mejorará su desempeño y facilitará tanto su desarrollo personal como el bienestar psicosocial en la que se integra su labor.
- Las consecuencias del estrés en el personal de salud en general, son especialmente graves y visibles por la constante exposición pública de su trabajo y el factor añadido de su vocación de servicio. La relación profesional con el paciente no es fácil y requiere una serie de herramientas, de competencias, habilidades y actitudes por parte del personal. Además, el personal tiene que saber establecer la distancia terapéutica necesaria con el paciente sin perder empatía y compromiso.

5.2 Recomendaciones

También se elaboraron las recomendaciones originadas del desarrollo y análisis de la investigación.

- A los directivos del Hospital Nacional San Juan de Dios de Santa Ana, se recomienda que implementen estrategias institucionales para mantener la motivación en el personal y se incremente la tendencia hacia un mejor desempeño laboral, tales como:
 - Implementación de planes de carrera desde los puestos inferiores, hasta los puestos de jefatura, sustentados sobre programas de formación y capacitación continuas.
 - Estudios de concordancia entre el área funcional y el recurso humano asignado, asegurando la felicidad y sentido de pertenencia por parte de los empleados.
 - Mejorar progresivamente los controles de evaluación hacia un enfoque imparcial y en base a requerimientos claramente definidos.
- Establecer jornadas de integración e intercambio de experiencias entre los miembros de los diferentes servicios con la finalidad de integrar a todo el equipo como parte de una estrategia de potenciar la motivación intrínseca.
- Planificar y promover programas externos de coaching y motivación hacia las distintas áreas con la finalidad de seguir mejorando las relaciones entre el personal, a partir de diagnósticos periódicos de manera que el clima laboral se esté monitoreando y gestionando a lo largo del tiempo.
- Establecer alianzas estratégicas con entidades académicas o con otras instituciones públicas, con fines de investigación y capacitación, permitiendo el incremento de las capacidades de su personal a través del apoyo interinstitucional.

BIBLIOGRAFÍA

- Bonilla Gildaberto, Cuarta edición 2000 UCA Editores, ¿Cómo hacer una tesis de graduación con técnicas estadísticas?
- Díaz, E.S., & Gómez, D.A. (2007). Una aproximación psicosocial al estrés escolar. La Sabana, Colombia. Obtenido de <https://www.redalyc.org/pdf/834/83410203.pdf>
- Megias - Lizancos, Francisco, F. J-M (2018). Manejo del estrés en profesionales sanitarios. Madrid, España: DAE Editorial. Obtenido de http://portalcecova.es/Docs/manejo_del_estres_en_profesionales_sanitarios.pdf
- H. Sampieri, Fernández C. y Baptista M., (2014). Metodología de la Investigación. Ciudad de México, México. Editorial McGraw-Hill. 6ª. Edición.
- Lachiner Saborío Morales, L. F. (2015). Scielo. (M. L. Rica, Ed.) Obtenido de <https://www.scielo.sa.cr/pdf/mlcr/v32n1/art14v32n1.pdf>
- Raúl Rojas Soriano. (2013). Guía para realizar investigaciones sociales. Manuel María Contreras 73, Colonia San Rafael, México, D. F., 06470.: Plaza y Valdés, S. A. de C.V
- (2020). Estudio sobre costo de la vida y propuesta de mejora para un salario mínimo. Centro para la Defensa del Consumidor. Obtenido de <https://drive.google.com/file/d/1gxy5iHbN1dOIh90HR6LSHRm0gCTw9XTE/view>
- Organización Mundial de la Salud. Salud mental en el lugar de trabajo. [Internet]. Sitio Web OMS. 2019. [citado 29 agosto 2018]. Disponible en https://www.who.int/mental_health/in_the_workplace/es/
- <https://www.transparencia.gob.sv/institutions/h-santa-ana>

ANEXOS

Anexo A: Generalidades del Hospital San Juan de Dios de Santa Ana.

MARCO FILOSÓFICO

Misión ⁴

Somos un hospital público de referencia para la región occidental que brinda servicios de asistencia y docencia promoviendo un modelo de gestión bajo estándares de calidad y seguridad, a través de un equipo con principios éticos que procura satisfacer a nuestros usuarios.

Visión ⁵

Ser un hospital destacado y reconocido por la población, que brinde servicios de salud integrales con innovación y altos estándares de calidad, fundamentados en los principios y valores institucionales.

Valores ⁶

- Equidad
- Humanismo
- Ética
- Calidad

Objetivo general ⁷

Brindar servicios hospitalarios de salud dirigidos a satisfacer a los usuarios y profesionales sanitarios, bajo estándares de calidad, seguridad e innovación tecnológica, bajo un enfoque de derechos y equidad, fortaleciendo el talento humano y la investigación.

Función principal ⁸

Organizar, dirigir, planificar y controlar los procesos que conduzcan a la provisión de servicios hospitalarios de salud, a través de un modelo de calidad basado en procesos, a partir de la identificación de las necesidades y expectativas de los ciudadanos.

⁴ Fuente: Rendición de cuentas 2021 Hospital Nacional San Juan de Dios de Santa Ana.

⁵ Fuente: Ídem

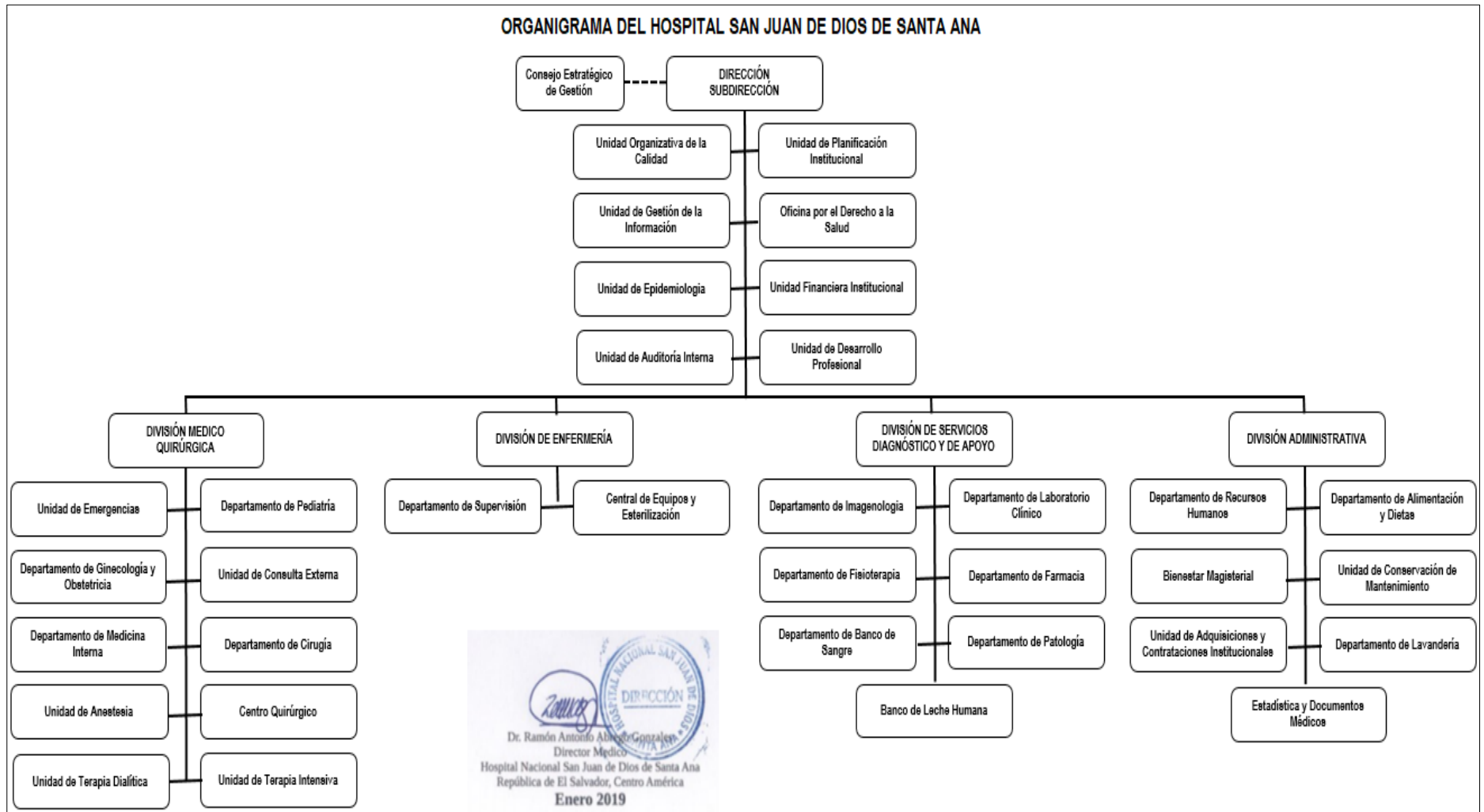
⁶ Fuente: Ídem

⁷ Fuente: Plan Operativo Anual 2020 Hospital Nacional San Juan de Dios de Santa Ana.

⁸ Fuente: Ídem

ESTRUCTURA ORGANIZACIONAL ⁹

Figura 51: Organigrama del Hospital San Juan de Dios de Santa Ana.



⁹ Fuente: <https://www.transparencia.gob.sv/institutions/h-santa-ana/documents/organigrama>

Anexo B: Consentimiento ético informado.

El propósito de esta ficha de consentimiento es proveer a los participantes en esta investigación con una clara explicación de la naturaleza de esta, así como de su rol en ella como participantes.

La presente investigación es desarrollada por profesionales egresados de la maestría en Consultoría Empresarial de la Universidad de El Salvador, la meta del estudio es conocer los niveles de estrés presentes en el personal laboral del Hospital San Juan de Dios de Santa Ana, identificando aquellas intervenciones viables o realizables con el fin de mantener estas situaciones de estrés controladas.

Si usted accede a participar en este estudio, se le pedirá responder preguntas, primeramente, mediante una prueba para conocer sus niveles de estrés, y seguidamente un cuestionario, esto tomará aproximadamente 25 minutos de su tiempo. La participación de este estudio es estrictamente voluntaria, la información que se recoja será confidencial y no se usara para ningún otro propósito fuera de los de esta investigación. Sus respuestas al cuestionario y a la entrevista serán codificadas usando un número de identificación y por lo tanto serán anónimas.

Si tiene alguna duda sobre este proyecto, puede hacer preguntas en cualquier momento durante su participación en el. Desde ya le agradecemos su participación en responder las preguntas que se le han dirigido.

Acepto participar voluntariamente en esta investigación, conducida por profesionales en consultoría en colaboración del hospital San Juan de Dios, he sido informado de que el objetivo del estudio es conocer los niveles de estrés presentes en el personal laboral del Hospital Nacional San Juan de Dios de Santa Ana. Me han indicado también que tendré que responder cuestionarios y preguntas mediante un instrumento de investigación, lo cual me tomara aproximadamente 25 minutos.

Reconozco que la información que yo provea en el curso de esta entrevista es estrictamente confidencial y no será usada para ningún otro propósito fuera de los de este estudio sin mi consentimiento. He sido informado de que puedo hacer preguntas sobre el estudio en cualquier momento y que puedo retirarme del mismo cuando así lo decida sin que esto provoque perjuicio alguno para mi persona. De tener preguntas sobre mi participación en este estudio, puedo contactar al comité de investigación del depto. de enfermería al 24359538. Entiendo que una copia de esta ficha me será entregada y que puedo pedir información sobre los resultados de este estudio cuando este haya concluido.

Nombre del participante

Firma

Fecha

Anexo C: Test de evaluación de estrés.

Este cuestionario Maslach Burnout Inventory (MBI) está constituido por 22 ítems en forma de afirmaciones, sobre los sentimientos y actitudes del profesional en su trabajo. Su función es medir el desgaste profesional.

MASLACH BURNOUT INVENTORY (MBI – HSS) INVENTARIO BURNOUT DE MASLACH (MBI - HSS)															
Edad: _____	Sexo/género: _____														
Área de trabajo: _____	Tiempo de trabajo: _____														
<p>INSTRUCCIONES: Lea cuidadosamente cada enunciado y marque los casilleros correspondientes a la frecuencia de sus sentimientos acerca del trabajo donde labora. Las opciones que puede marcar son:</p> <p>0 = Nunca / Ninguna vez 1 = Casi nunca/ Pocas veces al año 2 = Algunas Veces / Una vez al mes o menos 3 = Regularmente / Pocas veces al mes 4 = Bastantes Veces / Una vez por semana 5 = Casi siempre / Pocas veces por semana 6 = Siempre / Todos los días</p>															
	<table border="1"> <thead> <tr> <th style="writing-mode: vertical-rl; transform: rotate(180deg);">Nunca / Ninguna vez</th> <th style="writing-mode: vertical-rl; transform: rotate(180deg);">Casi nunca/ Pocas veces al año</th> <th style="writing-mode: vertical-rl; transform: rotate(180deg);">Algunas Veces / Una vez al mes o menos</th> <th style="writing-mode: vertical-rl; transform: rotate(180deg);">Regularmente / Pocas veces al mes</th> <th style="writing-mode: vertical-rl; transform: rotate(180deg);">Bastantes Veces / Una vez por semana</th> <th style="writing-mode: vertical-rl; transform: rotate(180deg);">Casi siempre / Pocas veces por semana</th> <th style="writing-mode: vertical-rl; transform: rotate(180deg);">Siempre / Todos los días</th> </tr> <tr> <th>0</th> <th>1</th> <th>2</th> <th>3</th> <th>4</th> <th>5</th> <th>6</th> </tr> </thead> </table>	Nunca / Ninguna vez	Casi nunca/ Pocas veces al año	Algunas Veces / Una vez al mes o menos	Regularmente / Pocas veces al mes	Bastantes Veces / Una vez por semana	Casi siempre / Pocas veces por semana	Siempre / Todos los días	0	1	2	3	4	5	6
Nunca / Ninguna vez	Casi nunca/ Pocas veces al año	Algunas Veces / Una vez al mes o menos	Regularmente / Pocas veces al mes	Bastantes Veces / Una vez por semana	Casi siempre / Pocas veces por semana	Siempre / Todos los días									
0	1	2	3	4	5	6									
1. Me siento emocionalmente agotado por mi trabajo															
2. Me siento cansado al final de la jornada de trabajo															
3. Me siento fatigado cuando me levanto por la mañana y tengo que enfrentarme a otro día de trabajo															
4. Fácilmente comprendo cómo se sienten las personas que tengo que atender															
5. Creo que trato a algunas personas como si fueran objetos impersonales															
6. Trabajar todo el día con personas es realmente estresante para mi															
7. Trato con mucha efectividad los problemas de las personas															
8. Siento que mi trabajo me está desgastando															
9. Siento que estoy influyendo positivamente en la vida de los demás con mi trabajo															
10. Me he vuelto insensible con la gente desde que ejerzo esta ocupación															
11. Me preocupa el hecho de que este trabajo me esté endureciendo emocionalmente															
12. Me siento muy energético															
13. Me siento frustrado por mi trabajo															
14. Siento que estoy trabajando demasiado															
15. No me preocupa realmente lo que ocurre a algunas personas a las que doy servicio															
16. Trabajar directamente con personas me produce estrés															
17. Fácilmente puedo crear un clima agradable en mi trabajo															
18. Me siento estimulado después de trabajar en contacto con personas															
19. He conseguido muchas cosas valiosas en este trabajo															
20. Me siento como si estuviera al límite de mis posibilidades															
21. En mi trabajo, trato los problemas emocionales con mucha calma															
22. Creo que las personas a quienes atiendo me culpan de sus problemas															

Anexo D: Instrumento de evaluación de intervenciones.

Manejo de estrés en personal de Salud Hospital Nacional San Juan de Dios Santa Ana



El presente estudio tiene como finalidad determinar intervenciones viables, en aras de mejorar la situación laboral del personal que labora al interior del Hospital San Juan de Dios, y que mediante su implementación podrían colaborar a tratar las situaciones de estrés que como empleados de salud, viven día a día.

* Obligatoria

Maslach Burnout Inventory (MBI - HSS)

Lea cuidadosamente cada enunciado y marque la opción correspondiente a la frecuencia de sus sentimientos acerca del trabajo donde labora.

Este test, consta de 22 afirmaciones que pueden representar en cierta medida su percepción sobre su vida laboral.

1. Me siento emocionalmente agotado por mi trabajo *

- Nunca / Ninguna vez
- Casi nunca / Pocas veces al año
- Algunas veces / Una vez al mes o menos
- Regularme / Pocas veces al año
- Bastantes veces / Una vez por semana
- Casi siempre / Pocas veces por semana
- Siempre / Todos los días

2. Me siento cansado al final de la jornada de trabajo *

- Nunca / Ninguna vez
- Casi nunca / Pocas veces al año
- Algunas veces / Una vez al mes o menos
- Regularme / Pocas veces al año
- Bastantes veces / Una vez por semana
- Casi siempre / Pocas veces por semana
- Siempre / Todos los días

3. Me siento fatigado cuando me levanto por la mañana y tengo que ir a trabajar *

- Nunca / Ninguna vez
- Casi nunca / Pocas veces al año
- Algunas veces / Una vez al mes o menos
- Regularme / Pocas veces al año
- Bastantes veces / Una vez por semana
- Casi siempre / Pocas veces por semana
- Siempre / Todos los días

4. Comprendo fácilmente como se sienten los pacientes *

- Nunca / Ninguna vez
- Casi nunca / Pocas veces al año
- Algunas veces / Una vez al mes o menos
- Regularme / Pocas veces al año
- Bastantes veces / Una vez por semana
- Casi siempre / Pocas veces por semana
- Siempre / Todos los días

5. Creo que trato a algunos pacientes como si fueran objetos personales *

- Nunca / Ninguna vez
- Casi nunca / Pocas veces al año
- Algunas veces / Una vez al mes o menos
- Regularme / Pocas veces al año
- Bastantes veces / Una vez por semana
- Casi siempre / Pocas veces por semana
- Siempre / Todos los días

6. Siento que trabajar todo el día con la gente me cansa *

- Nunca / Ninguna vez
- Casi nunca / Pocas veces al año
- Algunas veces / Una vez al mes o menos
- Regularme / Pocas veces al año
- Bastantes veces / Una vez por semana
- Casi siempre / Pocas veces por semana
- Siempre / Todos los días

7. Siento que trato con mucha eficacia los problemas de los pacientes *

- Nunca / Ninguna vez
- Casi nunca / Pocas veces al año
- Algunas veces / Una vez al mes o menos
- Regularme / Pocas veces al año
- Bastantes veces / Una vez por semana
- Casi siempre / Pocas veces por semana
- Siempre / Todos los días

8. Siento que mi trabajo me está desgastando *

- Nunca / Ninguna vez
- Casi nunca / Pocas veces al año
- Algunas veces / Una vez al mes o menos
- Regularme / Pocas veces al año
- Bastantes veces / Una vez por semana
- Casi siempre / Pocas veces por semana
- Siempre / Todos los días

9. Siento que estoy influyendo positivamente a través de mi trabajo, en la vida de otras personas. *

- Nunca / Ninguna vez
- Casi nunca / Pocas veces al año
- Algunas veces / Una vez al mes o menos
- Regularme / Pocas veces al año
- Bastantes veces / Una vez por semana
- Casi siempre / Pocas veces por semana
- Siempre / Todos los días

10. Siento que me he vuelto más insensible con la gente desde que ejerzo esta profesión *

- Nunca / Ninguna vez
- Casi nunca / Pocas veces al año
- Algunas veces / Una vez al mes o menos
- Regularme / Pocas veces al año
- Bastantes veces / Una vez por semana
- Casi siempre / Pocas veces por semana
- Siempre / Todos los días

11. Me preocupa que este trabajo me esté endureciendo emocionalmente *

- Nunca / Ninguna vez
- Casi nunca / Pocas veces al año
- Algunas veces / Una vez al mes o menos
- Regularme / Pocas veces al año
- Bastantes veces / Una vez por semana
- Casi siempre / Pocas veces por semana
- Siempre / Todos los días

12. Me siento con mucha energía en mi trabajo *

- Nunca / Ninguna vez
- Casi nunca / Pocas veces al año
- Algunas veces / Una vez al mes o menos
- Regularme / Pocas veces al año
- Bastantes veces / Una vez por semana
- Casi siempre / Pocas veces por semana
- Siempre / Todos los días

13. Me siento frustrado en mi trabajo. *

- Nunca / Ninguna vez
- Casi nunca / Pocas veces al año
- Algunas veces / Una vez al mes o menos
- Regularme / Pocas veces al año
- Bastantes veces / Una vez por semana
- Casi siempre / Pocas veces por semana
- Siempre / Todos los días

14. Siento que estoy demasiado tiempo en mi trabajo. *

- Nunca / Ninguna vez
- Casi nunca / Pocas veces al año
- Algunas veces / Una vez al mes o menos
- Regularme / Pocas veces al año
- Bastantes veces / Una vez por semana
- Casi siempre / Pocas veces por semana
- Siempre / Todos los días

15. Siento que realmente no me importa lo que les ocurra a los pacientes *

- Nunca / Ninguna vez
- Casi nunca / Pocas veces al año
- Algunas veces / Una vez al mes o menos
- Regularme / Pocas veces al año
- Bastantes veces / Una vez por semana
- Casi siempre / Pocas veces por semana
- Siempre / Todos los días

16. Siento que trabajar directamente con personas me produce estrés *

- Nunca / Ninguna vez
- Casi nunca / Pocas veces al año
- Algunas veces / Una vez al mes o menos
- Regularme / Pocas veces al año
- Bastantes veces / Una vez por semana
- Casi siempre / Pocas veces por semana
- Siempre / Todos los días

17. Siento que puedo crear con facilidad un clima agradable con mis pacientes *

- Nunca / Ninguna vez
- Casi nunca / Pocas veces al año
- Algunas veces / Una vez al mes o menos
- Regularme / Pocas veces al año
- Bastantes veces / Una vez por semana
- Casi siempre / Pocas veces por semana
- Siempre / Todos los días

18. Me siento estimulado después de trabajar con mis pacientes *

- Nunca / Ninguna vez
- Casi nunca / Pocas veces al año
- Algunas veces / Una vez al mes o menos
- Regularme / Pocas veces al año
- Bastantes veces / Una vez por semana
- Casi siempre / Pocas veces por semana
- Siempre / Todos los días

19. Creo que consigo muchas cosas valiosas con mi profesión *

- Nunca / Ninguna vez
- Casi nunca / Pocas veces al año
- Algunas veces / Una vez al mes o menos
- Regularme / Pocas veces al año
- Bastantes veces / Una vez por semana
- Casi siempre / Pocas veces por semana
- Siempre / Todos los días

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

- Nunca / Ninguna vez
- Casi nunca / Pocas veces al año
- Algunas veces / Una vez al mes o menos
- Regularme / Pocas veces al año
- Bastantes veces / Una vez por semana
- Casi siempre / Pocas veces por semana
- Siempre / Todos los días

21. Siento que en mi trabajo manejo los problemas emocionales de forma adecuada *

- Nunca / Ninguna vez
- Casi nunca / Pocas veces al año
- Algunas veces / Una vez al mes o menos
- Regularme / Pocas veces al año
- Bastantes veces / Una vez por semana
- Casi siempre / Pocas veces por semana
- Siempre / Todos los días

22. Siento que los pacientes me culpan de algunos de sus problemas *

- Nunca / Ninguna vez
- Casi nunca / Pocas veces al año
- Algunas veces / Una vez al mes o menos
- Regularme / Pocas veces al año
- Bastantes veces / Una vez por semana
- Casi siempre / Pocas veces por semana
- Siempre / Todos los días

Variables socio-demográficas y laborales

23. ¿En qué área del hospital se encuentra designado? *

- Dirección
- División Médica
- División de Enfermería
- División Administrativo
- División de servicios de apoyo

24. ¿A que especialidad médica está asignado? *

- Cardiología
- Neumología
- Nefrología
- Nutrición
- Endocrinología
- Urología
- Ortopedia
- Neurocirugía
- Consulta externa
- Gastroenterología
- Oftalmología
- Otorrinolaringología
- Cardiología Pediátrica
- Cirugía
- Nutrición Padiátrica
- Odontología
- Optometría
- Psicología
- Ginecología
- Otras

25. ¿Cuántos años tiene de trabajar en el hospital? *

- Menos de 3 años
- Entre 4 y 10 años
- Entre 11 y 20 años
- Entre 21 y 30
- Más de 30 años

26. ¿Qué tipo de cargo ostenta ud? *

- Directivo/Coordinación
- Personal médico (Staff)
- Personal médico (Residentes)
- Profesional de enfermería
- Administrativo
- Técnico
- Auxiliar

27. ¿En su puesto de trabajo, mantiene un contacto directo con pacientes? *

- Si
- No

28. ¿Tiene un trabajo u ocupación, externo a su designación en el hospital? *

- Si
- No

29. ¿En qué rango de edad se encuentra Ud.? *

- menos de 24 años
- 24 a 33 años
- 34 a 43 años
- 44 a 53 años
- 54 a 65 años
- más de 65 años

Motivación y satisfacción del trabajo

Estudio de situaciones de estrés

30. Indique el nivel de acuerdo con respecto a cada comentario:

	Totalmente en desacuerdo	En desacuerdo	Algo de acuerdo	De acuerdo	Totalmente de acuerdo
Oportunidad es de superación y crecimiento profesional en el hospital	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Salario devengado	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Satisfacción con mi puesto de trabajo o funciones asignadas	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Me encuentro motivado para alcanzar las metas profesionales junto a mi equipo de trabajo.	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Mi puesto me motiva a presentarme con ánimo y deseos de trabajar todos los días	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>

Exposición al Covid-19

Estudio de situaciones de estrés

31. Indique el nivel de conformidad en cada aspecto relacionado a su área de trabajo: *

	Totalmente en desacuerdo	En desacuerdo	Algo de acuerdo	De acuerdo	Totalmente de acuerdo
El Covid-19 afecto considerablemente mi salud emocional y mental.	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
El apareamiento del Covid-19, me ha dejado consecuencias de por vida en mi salud	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Durante la pandemia, pensaba a diario, en la posibilidad de morir por contagiarme.	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Más allá de la pandemia, lo que realmente me afectó, fue la presión y la situación de estrés presentada en las noticias	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Aún en la actualidad, sigo experimentando niveles de estrés post-covid	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>

Condiciones de trabajo y clima laboral

Estudio de situaciones de estrés

32. ¿Qué aspectos considera que le ocasionan mayor estrés? (Orden de mayor a menor) *

Mala actitud de los compañeros de trabajo.
Promoción o acceso de mejoras laborales imparciales o arbitrarias. (Sin merecerlas)
Poco tiempo para desempeñar las tareas.
Falta de planificación (le asignan tareas sin previo aviso, y son de carácter urgente).
Desempeño de labores que no le llenan como empleado. (Desmotivación).
Mala distribución de la carga de trabajo.
Pocas posibilidades de superación de acuerdo a la capacidad y vocación.
Exigencia de resultados

33. ¿Qué es lo que más está afectando el clima laboral al interior del Hospital? *

- Falta de confianza entre compañeros de trabajo
- Apoyo y comprensión ante un problema de trabajo
- Mala comunicación interna
- Jefaturas con mala actitud
- Mala ejecución de lo planificado

34. ¿Qué es lo que más le disgusta de su trabajo? *

- Funciones repetitivas
- Mala actitud entre compañeros de trabajo
- Trabajar bajo presión
- Favoritismos y trato imparcial por parte de jefaturas
- Desorganización en la ejecución de tareas

35. ¿Qué cambiaría de la realidad actual en el Hospital? *

- Redistribuir personal entre las unidades de trabajo
- Evaluación del desempeño
- Condiciones físicas de trabajo
- Distribución de la laboral entre el equipo de trabajo
- Procesos de contratación
- Asignar funciones según estudio y vocación

36. ¿El puesto y funciones que lleva a cabo, son parte de su vocación? *

- Si
- No
- Un poco

37. ¿Aceptaría cambiar de trabajo, con un salario similar pero mejores condiciones laborales? *

- Si
- No
- Solo si el salario fuera superior

38. En algún momento ha llegado a sentir su trabajo, aburrido o monótono. *

- Si
- No

39. ¿Como se visualiza profesionalmente dentro de diez años? *

- Desempeñando la misma función que realiza actualmente
- Siempre en el hospital, pero con una mejor plaza
- En otra institución de gobierno
- En una empresa privada
- Administrando su propio negocio

40. ¿Qué sugerencia daría para un mejor desempeño en su lugar de trabajo? *

- Promover la creación de zonas verdes, que permitan relajarse.
- Crear zonas de descanso con mobiliario relajantes
- Proveer a todos los trabajadores un tiempo de comida gratis.
- Promover opciones de ascenso de acuerdo con rendimiento o capacidades.
- Implementar planes de ahorro, asegurando la supervivencia al momento de pensionarse
- Mejorar los procesos de evaluación del personal.

41. ¿Qué tan probable es que deje de trabajar en el hospital, ante una oportunidad laboral considerablemente mejor? *

0	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10
---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	----

Nada probable

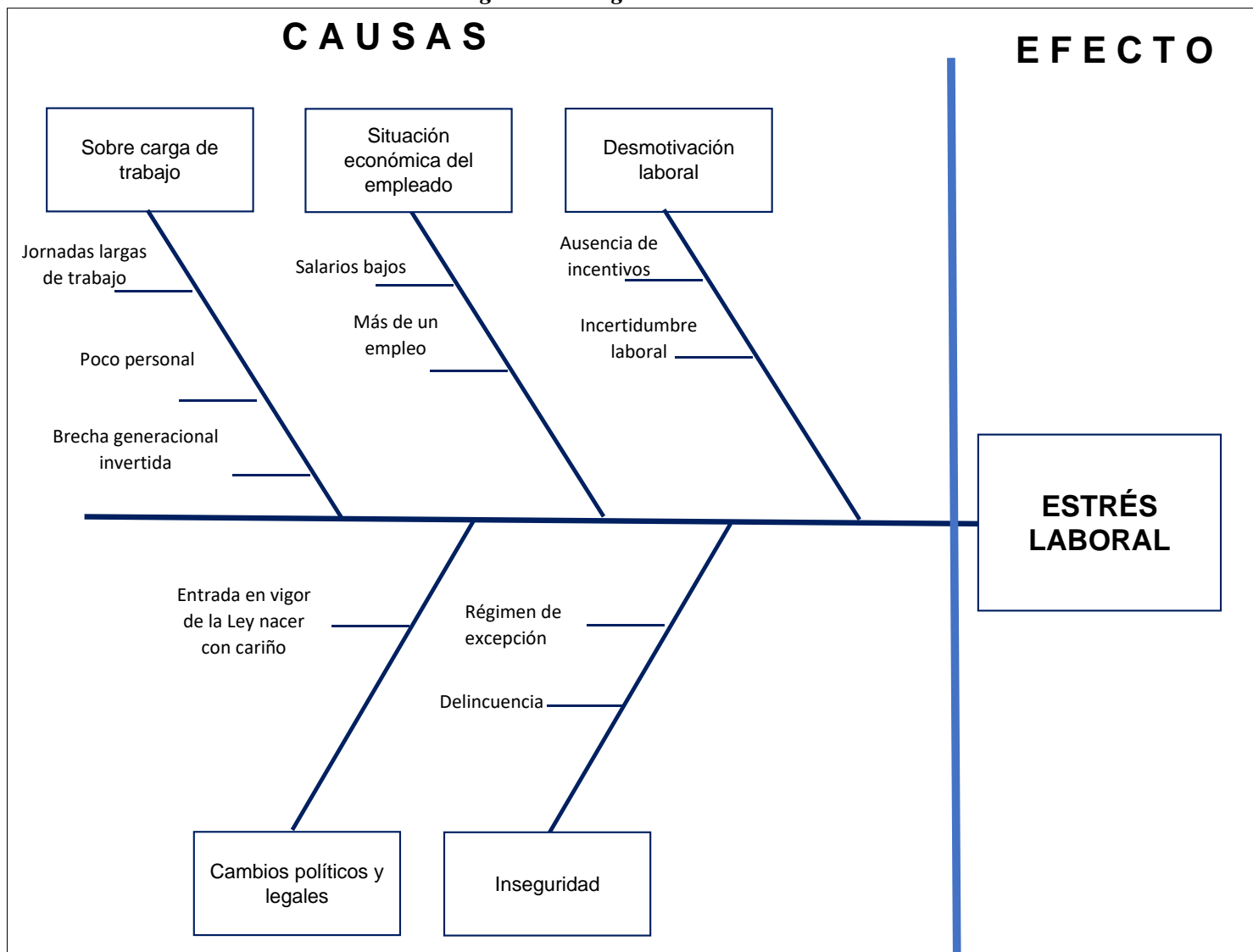
Muy probable

Este contenido no está creado ni respaldado por Microsoft. Los datos que envíe se enviarán al propietario del formulario.

 Microsoft Forms

Anexo E: Diagrama de causa y efecto (Ishikawa).

Figura 52: Diagrama de Ishikawa.



Fuente: Elaboración propia.

Anexo F: Encuesta.

Manejo de estrés en personal de Salud Hospital Nacional San Juan de Dios Santa Ana.

¿Está de acuerdo en participar en este estudio?

Opción

Si

No

1. Me siento emocionalmente agotado por mi trabajo

Opción

Nunca / Ninguna vez

Casi nunca / Pocas veces al año

Algunas veces / Una vez al mes

Regularme / Pocas veces al año

Bastantes veces / Una vez por semana

Casi siempre / Pocas veces por semana

Siempre / Todos los días

2. Me siento cansado al final de la jornada de trabajo

Opción

Nunca / Ninguna vez

Casi nunca / Pocas veces al año

Algunas veces / Una vez al mes

Regularme / Pocas veces al año

Bastantes veces / Una vez por semana

Casi siempre / Pocas veces por semana

Siempre / Todos los días

3. Me siento fatigado cuando me levanto por la mañana y tengo que ir a trabajar

Opción

Nunca / Ninguna vez

Casi nunca / Pocas veces al año

Algunas veces / Una vez al mes

Regularme / Pocas veces al año

Bastantes veces / Una vez por semana

Casi siempre / Pocas veces por semana

Siempre / Todos los días

Total

4. Comprendo fácilmente como se sienten los pacientes

Opción

Nunca / Ninguna vez

Casi nunca / Pocas veces al año

Algunas veces / Una vez al mes

Regularme / Pocas veces al año

Bastantes veces / Una vez por semana

Casi siempre / Pocas veces por semana

Siempre / Todos los días

5. Creo que trato a algunos pacientes como si fueran objetos personales

Opción

Nunca / Ninguna vez

Casi nunca / Pocas veces al año

Algunas veces / Una vez al mes

Regularme / Pocas veces al año

Bastantes veces / Una vez por semana

Casi siempre / Pocas veces por semana

Siempre / Todos los días

6. Siento que trabajar todo el día con la gente me cansa

Opción

Nunca / Ninguna vez

Casi nunca / Pocas veces al año

Algunas veces / Una vez al mes

Regularme / Pocas veces al año

Bastantes veces / Una vez por semana

Casi siempre / Pocas veces por semana

Siempre / Todos los días

7. Siento que trato con mucha eficacia los problemas de los pacientes

Opción

Nunca / Ninguna vez

Casi nunca / Pocas veces al año

Algunas veces / Una vez al mes

Regularme / Pocas veces al año

Bastantes veces / Una vez por semana

Casi siempre / Pocas veces por semana

Siempre / Todos los días

8. Siento que mi trabajo me está desgastando

Opción

Nunca / Ninguna vez

Casi nunca / Pocas veces al año

Algunas veces / Una vez al mes

Regularme / Pocas veces al año

Bastantes veces / Una vez por semana

Casi siempre / Pocas veces por semana

Siempre / Todos los días

9. Siento que estoy influyendo positivamente a través de mi trabajo, en la vida de otras personas.

Opción

Nunca / Ninguna vez

Casi nunca / Pocas veces al año

Algunas veces / Una vez al mes

Regularme / Pocas veces al año

Bastantes veces / Una vez por semana

Casi siempre / Pocas veces por semana

Siempre / Todos los días

10. Siento que me he vuelto más insensible con la gente desde que ejerzo esta profesión

Opción

Nunca / Ninguna vez

Casi nunca / Pocas veces al año

Algunas veces / Una vez al mes

Regularme / Pocas veces al año

Bastantes veces / Una vez por semana

Casi siempre / Pocas veces por semana

Siempre / Todos los días

11. Me preocupa que este trabajo me esté endureciendo emocionalmente

Opción

Nunca / Ninguna vez

Casi nunca / Pocas veces al año

Algunas veces / Una vez al mes

Regularme / Pocas veces al año

Bastantes veces / Una vez por semana

Casi siempre / Pocas veces por semana

Siempre / Todos los días

12. Me siento con mucha energía en mi trabajo

Opción

Nunca / Ninguna vez

Casi nunca / Pocas veces al año

Algunas veces / Una vez al mes

Regularme / Pocas veces al año

Bastantes veces / Una vez por semana

Casi siempre / Pocas veces por semana

Siempre / Todos los días

13. Me siento frustrado en mi trabajo.

Opción

Nunca / Ninguna vez

Casi nunca / Pocas veces al año

Algunas veces / Una vez al mes

Regularme / Pocas veces al año

Bastantes veces / Una vez por semana

Casi siempre / Pocas veces por semana

Siempre / Todos los días

14. Siento que estoy demasiado tiempo en mi trabajo.

Opción

Nunca / Ninguna vez

Casi nunca / Pocas veces al año

Algunas veces / Una vez al mes

Regularme / Pocas veces al año

Bastantes veces / Una vez por semana

Casi siempre / Pocas veces por semana

Siempre / Todos los días

15. Siento que realmente no me importa lo que les ocurra a los pacientes

Opción

Nunca / Ninguna vez

Casi nunca / Pocas veces al año

Algunas veces / Una vez al mes

Regularme / Pocas veces al año

Bastantes veces / Una vez por semana

Casi siempre / Pocas veces por semana

Siempre / Todos los días

16. Siento que trabajar directamente con personas me produce estrés

Opción

Nunca / Ninguna vez

Casi nunca / Pocas veces al año

Algunas veces / Una vez al mes

Regularme / Pocas veces al año

Bastantes veces / Una vez por semana

Casi siempre / Pocas veces por semana

Siempre / Todos los días

17. Siento que puedo crear con facilidad un clima agradable con mis pacientes

Opción

Nunca / Ninguna vez

Casi nunca / Pocas veces al año

Algunas veces / Una vez al mes

Regularme / Pocas veces al año

Bastantes veces / Una vez por semana

Casi siempre / Pocas veces por semana

Siempre / Todos los días

18. Me siento estimulado después de trabajar con mis pacientes

Opción

Nunca / Ninguna vez

Casi nunca / Pocas veces al año

Algunas veces / Una vez al mes

Regularme / Pocas veces al año

Bastantes veces / Una vez por semana

Casi siempre / Pocas veces por semana

Siempre / Todos los días

19. Creo que consigo muchas cosas valiosas con mi profesión

Opción

Nunca / Ninguna vez

Casi nunca / Pocas veces al año

Algunas veces / Una vez al mes

Regularme / Pocas veces al año

Bastantes veces / Una vez por semana

Casi siempre / Pocas veces por semana

Siempre / Todos los días

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

Opción

Nunca / Ninguna vez

Casi nunca / Pocas veces al año

Algunas veces / Una vez al mes

Regularme / Pocas veces al año

Bastantes veces / Una vez por semana

Casi siempre / Pocas veces por semana

Siempre / Todos los días

21. Siento que en mi trabajo manejo los problemas emocionales de forma adecuada

Opción

Nunca / Ninguna vez

Casi nunca / Pocas veces al año

Algunas veces / Una vez al mes

Regularme / Pocas veces al año

Bastantes veces / Una vez por semana

Casi siempre / Pocas veces por semana

Siempre / Todos los días

22. Siento que los pacientes me culpan de algunos de sus problemas

Opción

Nunca / Ninguna vez

Casi nunca / Pocas veces al año

Algunas veces / Una vez al mes

Regularme / Pocas veces al año

Bastantes veces / Una vez por semana

Casi siempre / Pocas veces por semana

Siempre / Todos los días

23. ¿En qué área del hospital se encuentra designado?

Opción

Dirección

División medica

División de enfermería

División administrativa

División de servicios de apoyo

24. ¿A qué especialidad médica está asignado?

25. ¿Cuántos años tiene de trabajar en el hospital?

Opción

Menos de 3 años

Entre 4 y 10 años

Entre 11 y 20 años

Entre 21 y 30 años

Más de 30 años

26. ¿Qué tipo de cargo ostenta Ud.?

Opción

Directivo / coordinación

Personal médico (Staff)

Personal médico (Residente)

Profesional de enfermería

Administrativo

Técnico

Auxiliar

27. ¿En su puesto de trabajo, mantiene un contacto directo con pacientes?

Opción

Si

No

28. ¿Tiene un trabajo u ocupación, externo a su designación en el hospital?

Opción

Si

No

29. ¿En qué rango de edad se encuentra Ud.?

Opción

Menos de 24 año

24 a 33 años

34 a 43 años

44 a 53 años

54 a 65 años

Más de 65 años

30. Indique el nivel de acuerdo con respecto a cada comentario:

Pregunta	Totalmente en desacuerdo	En desacuerdo	Algo de acuerdo	De acuerdo	Totalmente de acuerdo
Oportunidades de superación y crecimiento					
Salario devengado					
Satisfacción con mi puesto de trabajo o funciones asignadas					
Me encuentro motivado para alcanzar las metas profesionales junto a mi equipo de trabajo					
Mi puesto me motiva a presentarme con ánimo y deseos de trabajar todos los días.					

31. Indique el nivel de conformidad en cada aspecto relacionado a su área de trabajo:

Pregunta	Totalmente en desacuerdo	En desacuerdo	Algo de acuerdo	De acuerdo	Totalmente de acuerdo
El Covid-19 afecto considerablemente mi salud emocional y mental.					
El apareamiento del Covid-19, me ha dejado consecuencias de por vida en mi salud					
Durante la pandemia, pensaba a diario, en la posibilidad de morir por contagiarme.					

Más allá de la pandemia, lo que realmente me afectó, fue la presión y la situación de estrés presentada en las noticias					
Aún en la actualidad, sigo experimentando niveles de estrés post-Covid					

32. ¿Qué aspectos considera que le ocasionan mayor estrés? (Orden de mayor a menor)

Opción

Mala actitud de los compañeros de trabajo

Falta de planificación (le asignan tareas sin previo aviso y son de carácter urgente)

Mala distribución de la carga de trabajo

Poco tiempo para desempeñar las tareas

Desempeño de labores que no le llenan como empleado (desmotivación)

Poca posibilidades de superación de acuerdo a la capacidad y vocación

Promoción o acceso de mejoras laborales imparciales o arbitrarias (sin merecerlas)

Exigencia de resultados

33. ¿Qué es lo que más está afectando el clima laboral al interior del Hospital?

Opción

Falta de confianza entre compañeros de trabajo

Apoyo y comprensión ante un problema de trabajo

Mala comunicación interna

Jefaturas con mala actitud

Mala ejecución de lo planificado

34. ¿Qué es lo que más le disgusta de su trabajo?

Opción

Funciones repetitivas

Mala actitud entre compañeros de trabajo

Trabajo bajo presión

Favoritismos y trato imparcial por parte de jefaturas

Desorganización de la ejecución de tareas

35. ¿Qué cambiaría de la realidad actual en el Hospital?

Opción

Redistribuir personal entre las unidades de trabajo

Evaluación del desempeño

Condiciones físicas de trabajo

Distribución de la carga laboral entre el equipo de trabajo

Procesos de contratación

Asignar funciones según estudio y vocación

36. ¿El puesto y funciones que lleva a cabo, son parte de su vocación?

Opción

Si

No

Un poco

37. ¿Aceptaría cambiar de trabajo, con un salario similar pero mejores condiciones laborales?

Opción

Si

No

Solo si el salario fuera superior

38. En algún momento ha llegado a sentir su trabajo, aburrido o monótono.

Opción

Si

No

39. ¿Cómo se visualiza profesionalmente dentro de diez años?

Opción

Desempeño de la misma función que realiza actualmente

Siempre en el hospital; pero con una mejor plaza

En otra institución de gobierno

En otras empresa privada

Administrando su propio negocio

40. ¿Qué sugerencia daría para un mejor desempeño en el lugar de trabajo?

Opción

Promover la creación de zonas que permitan relajarse

Crear zonas de descanso con mobiliario relajante

Proveer a todos los trabajadores un tiempo de comida gratis

Promover opciones de ascenso de acuerdo con rendimiento o carga

Implementar planes de ahorro asegurando la supervivencia

Mejorar los procesos de evaluación del personal.

41. ¿Qué tan probable es que deje de trabajar en el hospital, ante una oportunidad laboral considerablemente mejor?

Opción

Promotor

Pasivos

Detractores

Anexo G: Claves para motivar a cada generación.

Figura 53: Claves para motivar a cada generación



Anexo H: Relajación progresiva de Jacobson.

La técnica de relajación progresiva Jakobson fue creada en 1929 y aún hoy sigue siendo una de las más utilizadas. Básicamente consiste en tensar y relajar distintos grupos musculares. Esta técnica se basa en que los pensamientos y comportamientos asociados al estrés provocan tensiones musculares. Cuando estamos tensos, nuestra percepción del estrés y la sensación de ansiedad aumentan. Al relajar la musculatura, conseguiremos controlar esas sensaciones.

Para obtener unos buenos resultados, la técnica debería practicarse durante al menos siete semanas. En este tiempo, la persona tendrá que aprender a tensar y relajar dieciséis grupos musculares de todo el cuerpo.

La etapa de tensión se realiza para que el practicante aprenda a identificar las sensaciones asociadas al estrés o ansiedad. De esta forma, cuando perciba esas sensaciones en su cuerpo, sabrá que tiene que relajarse. Al final de la etapa de aprendizaje y entrenamiento, el usuario será capaz de relajar su musculatura en cualquier momento sin necesidad de tensarla previamente.

Fases de la relajación progresiva Jakobson

Generalmente durante el aprendizaje de esta técnica se siguen las siguientes fases:

1. Dos primeras semanas: Práctica diaria de tensar y relajar los 16 grupos musculares.
2. Tercera semana: El tiempo para relajarse se acorta.
3. Cuarta semana: Se aprende a relajar sin tensión previa.
4. Quinta y sexta semanas: Se aprende a estar relajado mientras se realizan otras actividades.
5. Séptima semana: Se practica la relajación rápida muchas veces al día en situaciones no estresantes.
6. A partir de aquí, hay que aplicar la técnica a situaciones que causan estrés o ansiedad, comenzando por las menos estresantes. Cuando se controla una situación, se pasa a la siguiente.

Relajación progresiva Jakobson paso a paso

Siéntate en una silla, con la espalda recta y las manos sobre las piernas en una posición relajada. Los dos pies apoyados en el suelo.

1. Inhala profundamente llevando el aire a tu abdomen. Al exhalar, deja que tu cuerpo empiece a relajarse.
2. Cierra los puños. Aprieta los antebrazos, los bíceps y los pectorales. Mantén esa tensión durante 7 segundos y afloja. Nota cómo brazos y pecho se relajan.

3. Arruga la frente y mantenla así durante 7 segundos. A la vez rota la cabeza hacia un lado y luego hacia el otro. Afloja y siente la relajación en la zona.
4. Arruga la cara. Frunce el entrecejo, los ojos, los labios, aprieta la mandíbula y encorva los hombros. Mantén la posición 7 segundos y afloja, centrándote en las sensaciones que la relajación te produce.
5. Inspira profundamente y arquea la espalda suavemente. Mantén la postura 7 segundos y relaja.
6. Inhala profundamente y saca el abdomen, dejando que se hinche todo lo posible, mantén la posición 7 segundos y suelta. Fíjate bien en lo que notas en abdomen y espalda al relajar.
7. Flexiona los pies y los dedos de los pies. Tensa los muslos, las pantorrillas y los glúteos. Mantén la tensión durante 7 segundos y afloja.
8. Para terminar, estira los pies como una bailarina, a la vez que tensas muslo, glúteos y pantorrillas de nuevo. Pasados 7 segundos suelta y siente la relajación.