

UNIVERSIDAD DE EL SALVADOR
FACULTAD MULTIDISCIPLINARIA ORIENTAL
DEPARTAMENTO DE CIENCIA Y HUMANIDADES
SECCIÓN DE PSICOLOGÍA



TRABAJO DE INVESTIGACION:

EVALUACIÓN DEL ESTRÉS LABORAL DE LOS EMPLEADOS DE LAS DISTINTAS UNIDADES DE SALUD DEL CASCO URBANO DE LA CIUDAD DE SAN MIGUEL Y SUS EFECTOS EN LA POBLACIÓN ATENDIDA DURANTE EL AÑO 2013.

PRESENTADO POR:

ARGUETA VIGIL KARINA LISSETH
ARGUETA ARGUETA DIANA REBECA

PARA OPTAR AL GRADO DE:

LICENCIADA EN PSICOLOGÍA.

DOCENTE DIRECTOR:

LICDO: ARMANDO CARLOS DOMÍNGUEZ.

CIUDAD UNIVERSITARIA ORIENTAL, AGOSTO DE 2013.

SAN MIGUEL EL SALVADOR, CENTRO AMÉRICA.

UNIVERSIDAD DE EL SALVADOR

AUTORIDADES

LIC. MARIO ROBERTO NIETO LOVO

RECTOR

LIC. ANA MARIA GLOWER DE ALVARADO

VICE RECTORA

DRA: ANA LETICIA ZA VALETA DE AMAYA

SECRETARIA GENERAL

FACULTAD MULTIDISCIPLINARIA ORIENTAL.

AUTORIDADES

LIC. CRISTOBAL HERNAN RÍOS BENITEZ

DECANO

LIC. CARLOS ALEXANDER DÍAZ

VICE – DECANO

LIC. JORGE ALBERTO ORTEZ HERNANDEZ

SECRETARIO

DEPARTAMENTO DE CIENCIAS Y HUMANIDADES

AUTORIDADES

LIC. RUBÉN ELÍAS CAMPOS

JEFE DEL DEPARTAMENTO

LIC. LUIS ROBERTO GRANADOS

COORDINADOR GENERAL DE PROCESO DE GRADO

LIC. NAHÚM VÁSQUEZ NAVARRO

COORDINADOR DE LA SECCIÓN DE PSICOLOGÍA

LIC. ARMANDO CARLOS DOMÍNGUEZ.

DOCENTE DIRECTOR

AGRADECIMIENTOS

A Dios, todo poderoso por haberme dado sabiduría en mis años de estudio por haber sido mi guía, mi maestro, mi compañero, mi amigo, y darme la fortaleza y energía necesaria para vencer los obstáculos que en el camino se me presentaron sin su ayuda jamás hubiera logrado culminar mi carrera, gracias Padre amoroso por tu bondad infinita y amor sin igual.

A mis padres: Pablo Argueta y Catalina Vigil de Argueta, por su amor incondicional y apoyo emocional impulsándome a luchar por mis metas aun cuando las posibilidades eran limitadas.

A mis hermanas Alba , Laura , Fanny : Que siempre me impulsaban a seguir, por darme sus muestras de apoyo y amistad incomparable por planificar los relax en base a mi tiempo eso me hace sentir súper importante para ustedes.

A mi pastor: Ferdinando Méndez que con sus sabios consejos, apoyo emocional, espiritual, me guio por caminos correctos...

KARINA LISSETH ARGUETA VIGIL.

AGRADECIMIENTOS

A Dios todo poderoso, a la Virgen Medalla Milagrosa y a la Virgen de Fátima:

Por ayudarme siempre en mis momentos difíciles que se me han presentado y gracias por darme fortaleza, inspiración, paciencia y perseverancia en mí meta alcanzada.

A mis Padres:

Ana Delmy Argueta Castro

Julio Cesar Argueta Lovo

Agradecida por haberme ayudado siempre en mis metas, objetivos alcanzados y por ser seres que siempre los llevare en mi mente y corazón porque siempre han sido mis pilares de vida.

A mi Hermano:

Cesar Augusto Argueta Argueta:

Eternamente agradecida por ser como un padre, que siempre ha querido lo mejor en mi vida ya que me ha ayudado en mi meta realizada

A mis abuelos:

Agradecerles por sus consejos, motivación que me han brindado en mi vida.

Esposo:

Edison José Orellana Reyes: porque me apoyado, motivado, aconsejado, porque siempre ha estado en los últimos meses apoyándome.

A mis amigos:

Por sus consejos, apoyo incondicional.

Universidad de El Salvador:

Ha formado una meta más en mi vida donde ha logrado formarme como profesional en el cual se realizaron mis estudios, investigaciones, conocimientos adquiridos para brindar a la sociedad.

A los catedráticos:

Por su enseñanza brindada en el cual he aprendido muchos conocimientos que adquiriré durante mi carrera y progresar ya que nosotros los seres humanos estamos en una batalla para triunfar con pensamientos y actitudes de personas de bien, valor y sobretodo saber llevar día a día los problemas que se nos presentan.

Compañeros:

Por su apoyo, amistad, dedicación que han sido parte de los años que hemos aprendido a llevar las situaciones que se nos presentaron y a salir sobre todo adelante.

Gracias a todas las personas que son parte de mi vida porque a ellos les debo mucho porque ahora soy lo que en verdad quería ser Lic.: en psicología

DIANA REBECA ARGUETA ARGUETA

ÍNDICE.

| CONTENIDO | PAGS |
|---|-------------|
| INTRODUCCION | i |
| CAPITULO I: PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA | |
| 1.1. Situación problemática..... | 3 |
| 1.2. Enunciado del problema | 6 |
| 1.3. Justificación | 7 |
| 1.4. Objetivos | 9 |
| 1.5. Alcances | 10 |
| 1.6.Limitaciones..... | 11 |
| CAPITULO II: MARCO TEÓRICO. | |
| 2.1 Antecedentes | 13 |
| 2.2El Síndrome de Burnout | 14 |
| 2.3Tipos de estrés laboral | 19 |
| 2.4 Causas del estrés laboral | 20 |
| 2.5Síntomas del estrés laboral | 25 |

CAPITULO III: SISTEMA DE HIPÓTESIS Y VARIABLES.

| | |
|---------------------|----|
| 3.1 Hipótesis | 28 |
| 3.2 Variable..... | 29 |

CAPÍTULO IV: METODOLOGÍA.

| | |
|--------------------------|----|
| 4.1 Método. | 31 |
| 4.2 Procedimientos | 36 |

CAPÍTULO V: ANÁLISIS E INTERPRETACIÓN DE RESULTADOS.

| | |
|---------------------------------|----|
| 5.1 Análisis Cuantitativo | 39 |
| 5.2 Análisis Cualitativo | 47 |
| 5.2 Prueba de hipótesis | 60 |

CAPÍTULO VI: CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES

| | |
|---------------------------|----|
| 6.1 Conclusiones | 62 |
| 6.2 Recomendaciones | 64 |
| 6.3 Bibliografía | 66 |
| 6.4 Anexos | 67 |

INTRODUCCIÓN

El estrés es un trastorno biopsicosocial que afecta actualmente a la población mundial, la cual se encuentra inmersa en una sociedad globalizada que exige y demanda cada día individuos aptos y capacitados para enfrentar y resolver cada uno de los problemas de índole laboral, social y emocional que se le presenten.

El interés por el estrés se ha convertido en algo muy común en la actualidad, se ha incrementado notablemente y ha adquirido características que lo han hecho colocarse como un problema hacia la salud, en el medio laboral los trabajadores están expuestos a una diversidad de factores que provocan estrés a corto o largo plazo lo cual trae como consecuencia alteraciones de salud mental y cambia el comportamiento y aunado a factores fuera del área de trabajo lo que agrava la situación

Este trabajo va enfocado al ámbito laboral en cuestión de investigación de campo ya que es un área que tiene alto nivel de personas estresadas y a si darles información de cómo combatir y poder lograr un mejor desempeño

De igual manera se evaluó a los usuarios de las distintas unidades de salud para corroborar si existía incidencia en la población atendida por el equipo multidisciplinario.

Se presenta un informe detallado de los hallazgos obtenidos a los directores/as de cada una de las unidades de salud evaluadas a fin de establecieran posibles alternativas de solución a la problemática antemencionada

CAPITULO I:

PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA

1.1SITUACION PROBLEMÁTICA

Hablar de situación problemática es hacer referencia a los contextos en las distintas áreas como son: área personal, psicológico de tipo emocional conductual, ambiental y la familia, en la vida laboral.

Para iniciar y abordar la problemática a estudiar con respecto al estrés laboral de los empleados de las distintas unidades de salud del casco urbano de la ciudad de San Miguel y sus efectos en la población atendida, es necesario mencionar a la situación que se afrontan diariamente, a las unidades llega todo tipo de personas y se nota que trabajan en un ambiente laboral inadecuado, se sabe por lo general que en cuestión de salud existe sobre carga trabajo.

Día a día nos encontramos con personas que dedican la mayor parte de su tiempo al trabajo, viven agobiados y angustiados por buscar la perfección en el área laboral, descuidando aspectos importantes de la vida como la familia y los amigos. Son estas situaciones las que muchas veces llevan a los individuos a ser adictos de su empleo y estas mismas son las que generalmente ocasionan estrés laboral.

Los agentes estresantes pueden aparecer en cualquier campo laboral, a cualquier nivel y en cualquier circunstancia en que se someta a un individuo a una carga a la que no puede acomodarse rápidamente, con la que no se sienta competente o por el contrario con la que se responsabilice demasiado.

Esta investigación va enfocada al ámbito laboral en cuestión de la investigación de campo ya que es un área la cual tiene un alto nivel de personas estresadas y así poder evaluarlas, brindarles información de cómo combatirlo y poder elaborar un mayor desempeño.

También esto ayudara a saber sobrellevarse de distintas ocasiones, problemas, presiones que se nos presenten diariamente

Las profesiones relacionadas con el área de Salud, de la educación o la administración pública suelen ser las que más incidencia reflejan en las estadísticas porque están en contacto con personas con problemas y suelen ser ellos los que deben lidiar con las situaciones estresantes. La frustración se produce cuando ven que su trabajo no es productivo y sienten que su trabajo es baldío lo cual se olvidan de los sentimientos hacia las personas se vuelven apática, simples donde menosprecian al usuario y esto crea incertidumbre, baja autoestima, depresión, ansiedad, inseguridad, con ello creando un conjunto de emociones predispuestas negativas por la mala atención brindada.

El estrés causa conductas negativas a nivel general en el contexto en el que se desarrolla creando malas relaciones interpersonales, prejuicios que no generan beneficio y se ve en desequilibrado emocionalmente los usuarios de las Unidades de Salud.

1.2 ENUNCIADO DEL PROBLEMA

¿De qué manera influirán los niveles de estrés laboral que presentan los empleados de las distintas unidades de salud del casco urbano de la ciudad de San Miguel en relación a la atención que brindan?

1.3 JUSTIFICACIÓN

El estrés laboral es uno de los problemas de salud que afecta a las personas en ellos produciendo incapacidad física y mental en su desarrollo de sus actividades diarias con ello impidiendo que puedan ejercer sus labores de la manera normal, de forma general no todas las personas responden de la misma manera lo cual a unas las debilita más que a otras en cuanto a sus capacidades y valoraciones personales, dependiendo de lo que realizan de su vocación o si no lo es, porque muchas veces se frustran por no ejercer lo que les gusta.

Debido a este trastorno a nivel mundial en la cual la población se siente afectada se ha realizado la investigación sobre estrés laboral en los empleados de las distintas unidades de salud del casco urbano de la Ciudad de San Miguel y su efecto psicológico en la población atendida.

En esta investigación que se ha realizado se abordó lo que es el instrumento para obtener información del fenómeno mencionado para indagar cuáles eran sus causas, niveles, incidencia de estrés del personal que elaboran en las distintas unidades de Salud, así como con los usuarios se recopiló información por medio de entrevistas para conocer cómo están siendo atendidos por el personal, con lo cual es importante saber si existe estrés o no y como poder mejorar el bienestar del personal así como el de los usuarios de las distintas unidades de Salud.

1.4 OBJETIVOS.

Objetivo General:

- Describir los niveles de estrés laboral que manifiestan los empleados de las distintas unidades de Salud del casco urbano de la ciudad de San Miguel.

Objetivos específicos:

- Identificar las causas que generan el estrés en el personal de las distintas unidades de Salud del casco urbano de la ciudad de San Miguel.
- Determinar si existe incidencia significativa en la población atendida por el personal de las unidades de salud evaluadas.
- Proporcionar un informe detallado de los hallazgos obtenidos a los directores/as de cada una de las unidades de salud evaluadas a fin de establecer posibles alternativas de solución a la problemática.

1.5 ALCANCES Y LIMITACIONES

ALCANCES

- Se trabajó con el 60% de la población elegida.
- Se coordinó con el equipo multidisciplinario de las distintas unidades de salud.
- Obtuvimos mayores conocimientos poniendo en práctica la teoría.
- Se aplicaron entrevistas a la muestra seleccionada para evaluar al equipo
- Multidisciplinario de las distintas unidades de Salud.

LIMITACIONES

- La ausencia de voluntad para responder los instrumentos con objetividad
- El tiempo que nos brindaron fue demasiado corto
- El espacio es reducido para aplicar los instrumentos
- La falta de colaboración por el equipo multidisciplinario
- La falta de recursos económicos para la movilización de recolección de información.

CAPITULO II:
MARCO TEORICO

MARCO TEORICO.

2.1 ANTECEDENTES.

El ser humano se ve obligado a ejercer una labor para sobrevivir, hay diversidad de trabajos y cada uno elige en que se quiere desempeñar pero en muchas ocasiones existen empleos con mucho riesgo debido a las condiciones inseguras con las que trabajan día a día. La presencia de estresores y la percepción que el trabajador tiene de que estos riesgos laborales junto con otros estresores extra laborales como son personales, familiares sociales, etc. afectan su salud emocional en este caso los médicos, los laboratoristas, estadísticos , los dentistas ,promotores de salud estos profesionales pueden perder sus metas y también su simpatía hacia los pacientes ya que estos son los profesionales de servicio o de ayuda cuya actividad va dirigida hacia otras personas y la población atendida puede verse afectada, el estrés es considerado como una patología laboral debida al estrés continuo al que es sometido el médico durante su jornada laboral. Así, el estrés y el malestar acaban por instalarse de modo crónico Provocando trastornos psicossomáticos y de conducta, manifestaciones que alertan ante un problema de salud como es el síndrome de burnout

2.2 EL SÍNDROME DE BURNOUT.

El síndrome de agotamiento profesional o Burnout, es un término que traducido al castellano significa “estar o sentirse quemado por el trabajo, agotado, sobrecargado, exhausto”, fue descrito por primera vez por el psicoanalista Herbert J. Freudenberger en 1973; a partir de observar cambios en él y en otros profesionales. Se describió el Burnout como un conjunto de síntomas médico-biológico y psicosocial, inespecíficos que se desarrollan en la actividad laboral como resultado de una demanda excesiva de energía.

El ser humano necesita tener un grado de calidad de vida ya que las presiones, angustias, etc. Son factores desgastante para la vida humana y esto hace que el grado de mortalidad sea a una edad más temprana.

Todas las personas están acostumbradas a platicar sus metas, y éxitos en la vida pero algo que nunca se toma en cuenta es que para lograr eso se derivan problemas, agotamientos, presiones, falta de apetito, etc. Que son factores muy importantes para desarrollar las actividades diarias a la perfección.

Es bueno querer y luchar por ser personas de éxito, en cualquier área, pero debemos saber cómo administrar nuestro tiempo, saber y estar conscientes cuando debemos tomar un descanso y cuando trabajar con muchas ganas para así poder darnos cuenta y tener bien claro cuál es el principal motivo de nuestra existencia.

En los diferentes ámbitos que se desarrolla el ser humano se presentan circunstancias donde los diferentes directores y jefes de distintos trabajos existentes deben de ser conscientes que los que son miembros de su organización son seres humanos que sienten, sufren enfermedades y tienen un límite, por lo que debe de prestar atención especial a sus demandas e insatisfacciones ya que esto permitirá mejorar el clima organizacional y esto llevará a obtener mejores resultados en el aspecto social y económico.

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

En la actualidad se ha incrementado notablemente, ya que ha adquirido características que lo han hecho colocarse como un problema hacia la salud donde expertos en el estudio del estrés han estudiado que nuestros tiempos. Gran parte de la población padecen de estrés quizá como resultado de la influencia que la tecnología ha tenido sobre el medio en que se labora, en que se vive, cambios ambientales y sociales, que son difíciles de superar y acostumbrarse a esta vida que generan estrés, sin embargo una de las áreas que actualmente es perjudicada por este fenómeno el aérea laboral, especialmente cuando los individuos no están preparados para cumplir con las demandas del medio, por lo que es urgente que las organizaciones tomen en cuenta que la mejor forma de evitar la presencia de estrés laboral es comenzar a implementar y hacer vida metodologías encaminadas a la prevención y manejo del estrés.

Los investigadores y expertos todavía no tienen una concordancia en cuanto a la definición de estrés o de sus propiedades esenciales. Han sugerido incluso que el hecho más notable en torno del término estrés es que haya subsistido y evolucionado hacia una vasta aplicabilidad, a pesar de que no existe acuerdo sobre su significado, muchos autores hablan del estrés pero lo denominan de muchas maneras, entre las más comunes

están: angustia, tensión, presión. El estrés es un trastorno biopsicosocial que afecta actualmente a la población mundial, la cual se encuentra inmersa en una sociedad globalizada que exige y demanda cada día individuos aptos y capacitados para enfrentar y resolver cada una de los problemas de índole laboral, social y emocional que se le presenten.

El estrés laboral es uno de los problemas de salud más grave que en la actualidad afecta a la sociedad en general, debido a que no sólo perjudica a los trabajadores al provocarles incapacidad física o mental en el desarrollo de sus actividades laborales, sino también a los empleadores y a los gobiernos, ya que muchos investigadores al estudiar esta problemática han podido comprobar los efectos en la economía que causa el estrés.

No todos los trabajadores reaccionan de la misma forma, por lo que se puede decir que si la exigencia presentada en el trabajo es adecuada a la capacidad, conocimiento y estado de salud de un determinado empleado, el estrés tenderá a disminuir y podrá tener signos estimulantes, que le permitirán hacer progresos en el ámbito laboral y tener mayor proyección en el mismo. Lo contrario a lo que se planteó anteriormente ocasionaría en el trabajador un estrés debilitante de las capacidades y valoraciones personales, lo cual lo conducirían a estados de frustración o

apatía al trabajo que le impedirían realizarse integralmente y obtener logros en el campo profesional.

2.3 TIPOS DE ESTRÉS LABORAL:

El estrés episódico es aquel que se presenta momentáneamente, es una situación que no se posterga por mucho tiempo y luego que se enfrenta o resuelve desaparecen todos los síntomas que lo originaron, un ejemplo de este tipo de estrés es el que se presenta cuando una persona es despedida de su empleo.

Por otra parte el estrés crónico es aquel que se presenta de manera recurrente cuando una persona es sometida a un agente estresor de manera constante, por lo que los síntomas de estrés aparecen cada vez que la situación se presenta y mientras el individuo no evite esa problemática el estrés no desaparecerá.

2.4 LA CAUSA DEL ESTRÉS:

En nuestro diario de vivir nos presentamos con distintas situaciones en las cuales no estamos exentos y podemos adquirir un nivel alto de estrés entre ellas se presentan:

Ambigüedad de roles.

La falta de control sobre el trabajo que se realiza.

La monotonía.

Plazos ajustados.

Trabajar a alta velocidad.

La exposición a la violencia.

Condiciones de trabajo físicamente peligrosas.

Son estas situaciones las que muchas veces llevan a los individuos a ser adictos de su empleo y estas mismas son las que generalmente ocasionan estrés laboral. En muchas ocasiones el estrés laboral puede ser originado por varias causas y una muy importante es el temor a lo desconocido, ya que por muchas veces el trabajador se enfrenta a situaciones inciertas que le generan desconfianza y la sensación de no estar preparado para enfrentar un problema en la organización, lo que este tipo de situaciones no permiten que exista un desarrollo pleno de la persona por el miedo a equivocarse.

Los agentes estresantes pueden aparecer en cualquier campo laboral, a cualquier nivel y en cualquier circunstancia en que se someta a un individuo a una carga a la que no puede acomodarse rápidamente, con la que no se sienta competente o por el contrario con la que se responsabilice demasiado.

También se distingue que algunos de los factores estresantes en el contexto laboral son: Factores intrínsecos al propio trabajo, factores relacionados con las relaciones interpersonales, factores relacionados con el desarrollo de la carrera profesional, factores relacionados con la estructura y el clima organizacional.

Todos estos factores que general el estrés laboral aparece cuando por la intensidad de las demandas laborales o por problemas de índole organizacional, el trabajador comienza a experimentar vivencias negativas asociadas al contexto laboral. Puede ser de naturaleza bioquímica, de naturaleza física, como una enfermedad, una herida o de naturaleza emocional, ejemplo: una fuerte preocupación.

Las respuesta que las personas en afrontan a las diferentes situaciones que se le presentan, la que conlleva a una serie de cambios físicos, biológicos y hormonales, y al mismo tiempo le permite responder adecuadamente a las demandas. Se ha de mostrado que un buen número de acontecimientos estimulantes (tanto externos como internos) son capaces de provocar Tales estímulos o agentes provocadores de estrés, incluyen el calor, el frío, las infecciones, las intoxicaciones, la hemorragia, las heridas, el choque eléctrico, el traumatismo quirúrgico y radiaciones x, Cualquier individuo está sujeto al estrés emocional, pero algunos viven sometidos a la ansiedad a las preocupaciones.

A continuación se presenta principales efectos negativos del estrés laboral:

Aumento de la tasa cardíaca, tensión muscular, dificultad para respirar, efectos fisiológicos: efectos cognitivos, preocupaciones, dificultad para la toma de decisiones, sensación de confusión, efectos Motores, hablar rápido, temblores, tartamudeo.

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

Se han encontrado tres fases de estrés entre ellas se encuentran:

Fase de Alarma: es aquella que se desencadena a una reacción que encadena en el sistema nerviosos vegetativo en su componente simpático, el cual comienza con una descarga en el ámbito de las glándulas suprarrenales de la sustancia conocida como adrenalina, Es en esta fase donde existe un peligro potencial negativo para nuestro organismo, ya que una alarma demasiado intensa podría desencadenar

una sobre carga cardiaca y de la tensión arterial que provoque una angina pectoris, infarto de miocardio o entrar en una situación de bloqueo total shock.

Fase de resistencia: son todos los cambios adaptativos de nuestro comportamiento externo y nuestras reacciones internas, donde se deben a la intervención de tres elementos de nuestro sistema endocrino, denominados como el eje: Hipotálamo - Hipófisis – Suprarrenal.

Fase de agotamiento: se da cuando empieza agotarse nuestra reserva energética de adaptación aparece la fatiga, como un conjunto de signos físicos y psicológicos, que nos indicara con ciertas señales que debemos descansar para reponer nuestro desgaste vital.

2.5 SÍNTOMAS DEL ESTRÉS

Es importante definir cuáles son los síntomas del estrés porque no todas las tensiones que sufrimos a diario pueden considerarse estrés. Los problemas del estrés empiezan cuando el cuerpo no es capaz de restaurar el equilibrio interno, manifestándose entonces la tensión como ansiedad, miedo, preocupación, agresividad o depresión.

- Irritabilidad generalizada
- Depresión
- Alteración del ritmo respiratorio
- Aumento del ritmo cardiaco
- Ansiedad injustificada
- Inestabilidad emocional
- Confusión, desorientación y falta de concentración
- Rigidez y Dolor muscular
- Sudoración

Todos estos síntomas que se presentan cuando tenemos estrés en el ámbito laboral hace un mezcla de emociones las cuales exigen demandas de malas relaciones interpersonales lo que conlleva a una mala calidad de atención del personal laboral hacia el usuario.

Los factores psicosociales en el trabajo representan el conjunto de percepciones y experiencias del trabajador, algunos son de carácter individual, otros se refieren a las expectativas económicas o de desarrollo personal y otros más a las relaciones humanas y sus aspectos emocionales.

El estrés profesional se puede definir como un conjunto de reacciones nocivas tanto físicas como emocionales que concurren cuando las exigencias del trabajo no igualan las capacidades, los recursos o las necesidades del trabajador, lo cual no cuentan con los recursos adecuados para brindar una excelente atención al usuario, en la mayoría de las Unidades de Salud pacientes se quejan por el maltrato verbal como psicológico, físico, que reciben por el personal que las atienden.

**CAPITULO III: SISTEMA DE HIPOTESIS Y
VARIABLES**

3.1 HIPOTESIS

Hi. HIPÓTESIS DE INVESTIGACIÓN

1. Los empleados de las distintas unidades de salud del casco urbano de la ciudad de san miguel presentan un nivel elevado de estrés.
2. El nivel de estrés que presentan los empleados de las distintas unidades de salud del casco urbano de la ciudad de san miguel influyen de manera negativa al atender a la población.

Ho HIPOTESIS NULA.

1. Los empleados de las distintas unidades de salud del casco urbano de la ciudad de san miguel no presentan un nivel elevado de estrés.
2. El nivel de estrés que presentan los empleados de las distintas unidades de salud del casco urbano de la ciudad de san miguel no influyen de manera negativa al atender a la población

3.2 VARIABLES

| HIPOTESIS | VARIABLES | DEFINICION CONCEPTUAL | DEFINICION OPERACIONAL | CONTROL |
|--|---|---|--|--|
| Los empleados de las distintas unidades de salud del casco urbano de la ciudad de san miguel presentan un nivel elevado de estrés. | V-I Estrés laboral en los empleados de las distintas unidades de salud | El estrés laboral es uno de los problemas de salud más grave que en la actualidad afecta a la sociedad en general, debido a que no sólo perjudica a los trabajadores al provocarles incapacidad física o mental en el desarrollo de sus actividades laborales, sino también a los empleadores y a los gobiernos, ya que muchos investigadores al estudiar esta problemática han podido comprobar los efectos en todo el contexto donde se desenvuelven. | Al trabajar en el gremio de salud es importante tener muy en claro que es una demanda bastante fuerte que implica responsabilidad y hay sobrecarga de trabajo y esto puede dañar su salud emocional y física | Empleados de las distintas unidades de salud que están expuestos a agentes estresores y los efectos en los usuarios que frecuentan más dichas unidades. |
| El nivel de estrés que presentan los empleados de las distintas unidades de salud del casco urbano de la ciudad de san miguel influyen de manera negativa al atender a la población. | V-D Efecto psicológico en la población atendida | Los efectos psicológicos son efectos psicofisiológicos que representan modos eficaces a ciertos cambios de las demandas ambientales. | Es el conjunto de características emocionales que pueden experimentar los usuarios como puede ser depresión, ansiedad, baja autoestima. | Se aplicaran instrumentos de evaluación psicológica, de tipo emocional a los empleados y a los usuarios de las distintas unidades de salud como las escalas de estrés y entrevistas clínicas |

CAPITULO IV:

METODOLOG

4.1 METODO

El método que utilizamos es el científico en su modalidad de hipotético deductivo, se define como un conjunto de fases ordenadas explícitas y repetibles que establecen las estrategias de lo particular a lo general para lograr un conocimiento científico de una realidad determinada.

4.2 TIPO DE INVESTIGACIÓN:

Descriptiva:

Es de tipo descriptivo, ya que permitió, describir y medir el estrés laboral, sus causas e impacto en el comportamiento del personal de las distintas unidades de salud.

Al respecto Arias (2006) afirma: “la investigación descriptiva consiste en la caracterización de un hecho, fenómeno, individuo o grupo, con el fin de establecer una estructura o comportamiento” (pag.24).

4.3 POBLACIÓN Y MUESTRA

Población:

La población que se investigó está constituida por cuatro instituciones del Ministerio de Salud del casco urbano de la ciudad de San Miguel y la población atendida por cada una de ellas y estas son:

Unidad de Salud Colonia San Carlos San Miguel

Unidad de Salud Colonia Milagro de la Paz San Miguel

Unidad de Salud Colonia la Presita San Miguel

Unidad de Salud Colonia Carrillo San Miguel

Son 120 empleados en todas las unidades de salud elegidas para esta investigación, más los pacientes atendidos que son 500 aproximadamente cada mes y trabajaremos con el universo de 600 tomando en cuenta los empleados y usuarios

UNIVERSO: 600

Es el elemento básico de estudio que es la unidad de análisis para obtener información sobre lo cual investigamos.

MUESTRA: 250

Es un subconjunto de la población que se obtiene para averiguar las propiedades o características por lo que interesa que sea un reflejo de la población sea representativa.

4.5 TÉCNICAS E INSTRUMENTOS

Las estrategias que se utilizaron para la recopilación de la información son las siguientes:

TÉCNICAS

Visitas a las Unidades de Salud

La observación:

Está diseñada para evaluar las conductas psicológicas manifestadas en la persona y brindar diagnóstico más asertivo en cuanto a la información recopilada.

Entrevista:

Es el proceso de comunicación que se produce entre el psicólogo y paciente, dentro del desarrollo de su profesión para poder investigar lo que en los instrumentos aplicados menciona y a si dar un mejor énfasis en los análisis.

INSTRUMENTOS

Escala de estrés: Consiste en medir el nivel de estrés lo cuales miden nivel de estrés alto, nivel de estrés demasiado alto y el nivel de estrés normal, este instrumento posee veinte y cinco preguntas.

Escala de relaciones interpersonales: Evalúa el nivel de relaciones interpersonales el cual miden nivel de mejor aliado, nivel de sentido saludable y nivel de opciones nubladas. Este instrumento contiene veinte preguntas.

4.6 PROCEDIMIENTO

La investigación se desarrolló en varias fases:

Primera fase: Se realizó a través de la planificación de las actividades necesarias para dar cumplimiento de la investigación. En esta fase se eligió el periodo de elaboración de estudio que conformó el tema, cronograma, solicitar permiso a las distintas unidades de salud del casco urbano de la ciudad de San Miguel, se procedió a la búsqueda y recopilación bibliográfica que permitió sustentar y estructurar los componente para la elaboración del proyecto de investigación.

Segunda Fase: está referida a la aprobación del anteproyecto de la investigación de campo, en donde a través de las técnicas de observación se llevó un diario o registro de los hechos. E igualmente a la ejecución del anteproyecto como la aplicación de instrumentos psicológicos como la escala para medir el nivel de estrés, la escala de relaciones interpersonales, la entrevista estructurada que se les aplico a los usuarios de las distintas unidades de salud , la observación el cual fueron sometidas a un proceso de análisis, interpretación y reflexión para ser conceptualizadas.

Tercera fase: Se refiere al análisis, interpretación e integración de los resultados obtenidos cuantitativos y cualitativos, se presentó el documento final y la exposición

CAPITULO V:

ANÁLISIS E INTERPRETACIÓN DE

RESULTADOS.

5.1 análisis cuantitativo

Datos generales de la población

| Nº | UNIDAD DE SALUD | CARGO | SEXO | NIVEL DE ESTRÉS | PERSONALIDAD DE TENSIÓN |
|----|-------------------|---------------------------|------|-----------------|-------------------------|
| 1 | Milagro de la paz | Doctora | F | Alto | Mejor aliado (27) |
| 2 | Milagro de la paz | Doctora | F | Alto | Mejor aliado(27) |
| 3 | Milagro de la paz | Doctora | F | Alto | Sentido saludable (32) |
| 4 | Milagro de la paz | Doctora (directora) | F | Alto | Mejor aliado (27) |
| 5 | Milagro de la paz | Enfermera | F | Alto | Mejor aliado (24) |
| 6 | Milagro de la paz | Enfermero | M | Alto | Sentido saludable(41) |
| 7 | Milagro de la paz | Enfermero | M | Alto | Sentido saludable (35) |
| 8 | Milagro de la paz | Promotor | M | Alto | Mejor aliado(23) |
| 9 | Milagro de la paz | Promotora | F | Alto | Mejor aliado 29 |
| 10 | Milagro de la paz | Practicante de enfermería | F | Demasiado alto | Sentido saludable(44) |
| 11 | Milagro de la paz | Practicante de enfermería | F | Demasiado alto | Sentido saludable(48) |
| 12 | Milagro de la paz | Enfermera | F | Alto | Mejor aliado (23) |
| 13 | Milagro de la paz | Ordenanza | F | Alto | Mejor aliado (23) |
| 14 | La precita | Doctor | M | Alto | Mejora aliado (27) |
| 15 | La precita | Doctora (odontóloga) | F | Alto | Mejor aliado (22) |
| 16 | La precita | Enfermera | F | Alto | Mejor aliado (21) |
| 17 | La precita | Enfermera | F | Alto | Sentido saludable 30 |
| 18 | La precita | Enfermera | F | Alto | Sentido saludable (3) |

| | | | | | |
|----|------------|---------------------------|---|----------------|------------------------------|
| 19 | La precita | Enfermera | F | Alto | Mejor aliado (23) |
| 20 | La precita | Enfermera | F | Alto | Mejor aliado (28) |
| 21 | La precita | Servicio social | F | Alto | Mejor aliado(27) |
| 22 | La precita | Enfermería (practicante) | F | Alto | Sentido saludable (39) |
| 23 | La precita | Enfermería (practicante) | F | Demaciado alto | Sentido saludable (35) |
| 24 | La precita | Enfermería (practicante) | F | Alto | Vida en crisis (71) |
| 25 | La precita | Promotor | M | Alto | Sentido saludable (22) |
| 26 | La precita | Promotora | F | Alto | Sentido saludable(41) |
| 27 | La precita | Promotora | F | Alto | Sentido saludable(31) |
| 28 | La precita | Promotora | F | Alto | Sentido saludable (34) |
| 29 | La precita | Promotora | F | Normal | Mejor aliado (29) |
| 30 | La precita | Promotora | F | Demasiado alto | Mejor aliado(26) |
| 31 | La precita | Promotora | F | Demasiado alto | Mejor aliado (27) |
| 32 | La precita | Ordenanza | F | Alto | Auto platicas negativas (51) |
| 33 | San Carlos | Doctora | F | Alto | Mejor aliado(25) |
| 34 | San Carlos | Doctora | F | Alto | Mejor alid0 (21) |
| 35 | San Carlos | Enfermera | F | Demasiado alto | Sentido saludable (36) |
| 36 | San Carlos | Enfermera | F | Alto | Sentido saludable (31) |
| 37 | San Carlos | Enfrmera | F | Alto | Mejor alido (28) |
| 38 | San Carlos | Enfermera | F | Alto | Mejor alidao (24) |
| 39 | San Carlos | Enfermera | F | Alto | Mejor alidao (24) |
| 40 | San Carlos | Técnica (enferm) | F | Alto | Mejor aliado (23) |
| 41 | San Carlos | Estadística | F | Alto | Mejor aliado (21) |

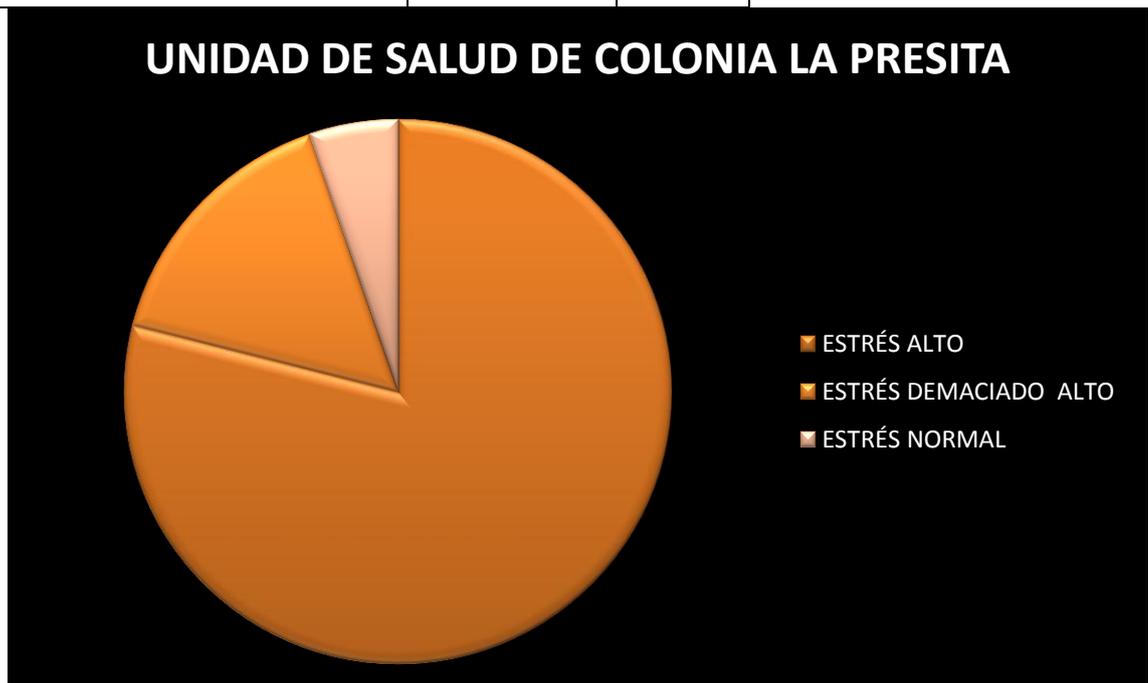
EVALUACIÓN DE ESTRÉS

| NIVELES | FRECUENCIAS | % |
|-----------------------|-------------|-----|
| ESTRÉS ALTO | 11 | 85% |
| ESTRÉS DEMACIADO ALTO | 2 | 15% |
| ESTRÉS NORMAL | 0 | 0% |



Unidad de salud Colonia Milagro de la Paz se aplicó el instrumento escala que es para medir el nivel de estrés, se evaluaron cuarenta personas que elaboran entre ellos se encuentran director, doctoras, enfermeras/os, practicantes de enfermería, promotores, sus resultados obtenidos es que el personal tiene un 85% de nivel de estrés alto, un 15% de nivel de estrés demasiado alto y no manifestaron presentar nivel de estrés normal.

| NIVELES | FRECUENCIA | % |
|-----------------------|------------|-----|
| | S | |
| ESTRÉS ALTO | 15 | 79% |
| ESTRÉS DEMACIADO ALTO | 3 | 16% |
| ESTRÉS NORMAL | 1 | 5% |



Unidad de salud Colonia la Presita se aplicó el instrumento escala que es para medir el nivel de estrés, se evaluaron cuarenta personas que elaboran entre ellos se encuentran director, doctoras, enfermeras, practicantes de enfermería, promotores, sus resultados obtenidos es que el personal presenta un 79% de nivel de estrés alto, nivel de estrés demasiado alto 16% y también un 5% que tiene un nivel de estrés normal lo que indica que las personas que elaboran en esta institución tienen equilibrio en sus situaciones diaria

| NIVELES | FRECUENCIAS | % |
|-----------------------------|-------------|-----|
| ESTRÉS ALTO | 8 | 89% |
| ESTRÉS DEMACIADO ALTO | 1 | 11% |
| ESTRÉS NORMAL | 0 | 0% |



Unidad de salud Colonia San Carlos se aplicó el instrumento escala que es para medir el nivel de estrés, se evaluaron cuarenta personas que elaboran entre ellos se encuentran director, doctoras, enfermeras, practicantes de enfermería, promotores, y ordenanza, sus resultados obtenidos es que el personal tiene un 89% nivel de estrés alto, un 11% nivel de estrés demasiado alto y estrés normal no se manifestaron datos.

ESCALA DERELACIONES INTERPERSONALES

Unidad de salud milagro de la paz.

| NIVELES | FRECUENCIAS | % |
|--|-------------|-----|
| Relaciones interpersonales mejor aliado | 8 | 62% |
| Relaciones interpersonales Sentidos Saludable | 5 | 38% |
| Relaciones interpersonales Opciones nubladas | 0 | 0% |



Este grafico representa los resultados de la evaluación de las escalas de las relaciones interpersonales en los empleados de la Unidad de Salud Colonia Milagro de la Paz que un 62% de los empleados presentan tener relaciones interpersonales de mejor aliado, un 38% relaciones interpersonales de sentidos saludable de control

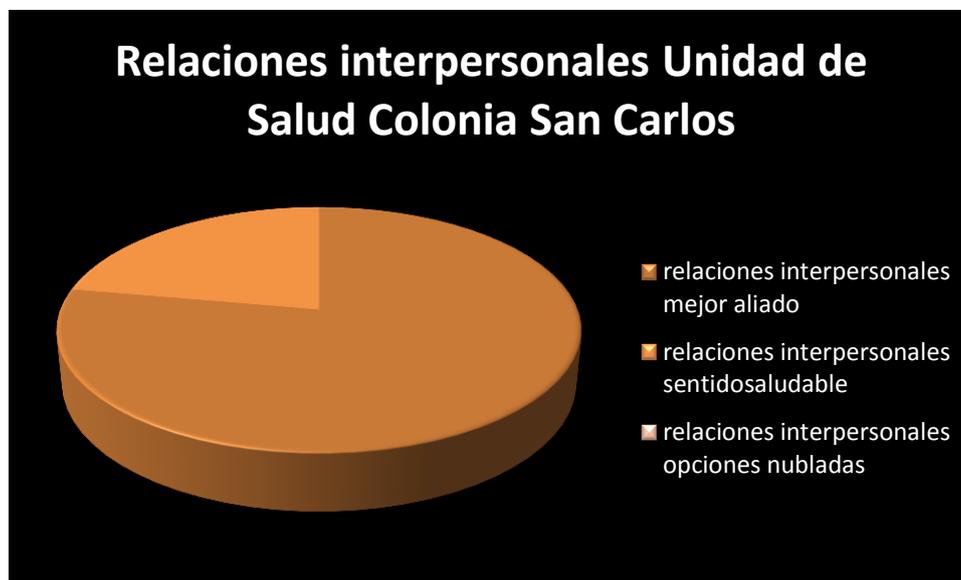
sobre su vida y un 0% que no presento tener relaciones interpersonales de opciones nubladas

| NIVELES | FRECUENCIAS | % |
|---|-------------|-----|
| Relaciones interpersonales mejor aliado | 10 | 53% |
| Relaciones interpersonales Sentidos Saludable | 8 | 42% |
| Relaciones interpersonales Opciones nubladas | 1 | 5% |



Este grafico representa los resultados de la evaluación de las escalas de las relaciones interpersonales en los empleados de la Unidad de Salud Colonia la Presita que un 53% de los empleados presentan un nivel de relaciones interpersonales de mejor aliado, un 42% relaciones interpersonales de sentidos saludable control sobre su vida y un 5% de relaciones interpersonales de opciones nublada.

| NIVELES | FRECUENCIAS | % |
|--|-------------|-----|
| Relaciones interpersonales mejor aliado | 7 | 78% |
| Relaciones interpersonales Sentidos Saludable | 2 | 22% |
| Relaciones interpersonales Opciones nubladas | 0 | 0% |



Este grafico representa los resultados de la evaluación de las escalas de las relaciones interpersonales en los empleados de la Unidad de Salud Colonia San Carlos que un 78% de los empleados presentan tener un nivel de relaciones interpersonales de mejor aliado, un 22% presento un nivel de relaciones interpersonales de sentidos saludable de control sobre su vida y un 0% que no presento tener un nivel de relaciones interpersonales de opciones nubladas.

5.2 ANÁLISIS CUALITATIVO

Análisis e interpretación de datos

Existe creciente evidencia de que la relación entre los profesionales de la salud y los pacientes no está exenta de problemas. Algunos de estos surgen de la forma en que el médico, promotor, enfermera, estadísticos lleguen a su lugar de trabajo, se presentan con problemas de familia, amorosos, tráfico, etc. Según la entrevista aplicada corrobora que el personal de estas unidades de salud se les observa mucha distracción, falta de habilidades para dirigirse a los usuarios y se detalla de lo más significativo a lo menos , la interpretación de los resultados obtenidos durante la investigación realizada sobre el estrés laboral del equipo multidisciplinario de las distintas unidades de salud del casco urbano de la ciudad de San Miguel y sus efectos en la población atendida durante los meses febrero agosto del año 2013, se aplicaron diferentes instrumentos de evaluación psicológica para medir el nivel de estrés, escala de relaciones interpersonales y otros auxiliares como entrevista clínica, observación aplicada a los usuarios, se puede apreciar los siguientes resultados.

En el instrumento psicológico que mide nivel de estrés y la escala de relaciones interpersonales fue aplicado al equipo multidisciplinario de las unidades de Salud el resultado fue desfavorable debido a que en su gran mayoría presento un nivel de estrés alto, también presentaron un nivel de estrés demasiado alto y una persona salió con un nivel de estrés normal, esto hace que los usuarios tengan dificultades para ser atendidos con mayor calidad, debido a que los médicos pierden el control y maltratan verbal, moral a los demás empleados y esto puede causar que el equipo multidisciplinario llegue a hacer actos ilícitos como es alcoholizarse y esto afecta lo que es la atención al usuario que necesita de una atención de calidad , haciendo comparación con el instrumento de relaciones interpersonales los datos arrojaron que están en mejor aliado lo que indican que andan muy bien, también presentaron nivel de sentido saludable en este criterio andan muy bien pero en nivel de opciones nubladas lo que da a conocer que para poder brindar una excelente atención tienen que equilibrar sus emociones, pensamientos y no manifestar ninguna confrontación con el usuario ya que no se debe mezclar lo personal con lo laboral.

Entrevista Clínica

El estrés laboral es uno de los problemas de salud más grave que en la actualidad afecta a la sociedad en general, debido a que no sólo perjudica a los trabajadores al provocarles incapacidad física o mental en el desarrollo de sus actividades laborales, sino también a los usuarios de estas unidades de salud se puede apreciar en la entrevista aplicada a dichos usuarios , se evaluaron a sesenta y ocho usuarios que asisten a diario, se aplicó una entrevista con diez preguntas, el objetivo era identificar las causas que generan estrés y conocer sus efectos en la población atendida por el personal.

Se realizó la exploración de los factores que determinan su estilo de vida actuales, su motivación diaria, se observa que existe carga de trabajo esto produce tensiones, que refleja en la atención brindada al usuario, se complementa en algunos casos una equivocación de carrera, otros que brindan una buena atención, lo que se deduce que en cuanto a la relaciones interpersonales andan muy bien pero esto no determina la mala relación con el paciente según los resultados obtenidos.

¿CUÁNDO VIENE A ESTA UNIDAD DE SALUD ES ATENDIDO RÁPIDO?

Según los pacientes son atendidos rápidamente solo cuando vienen de emergencia de lo contrario tienen que esperar a que sean atendidos por el orden en que llegaron ellos dicen "Tengo tres horas de estar parada, esta es la sala de espera más grande, hay sillas pero pega el sol y hace mucho calor", Los usuarios saben que cuando van al centro asistencial tienen que armarse de mucha paciencia porque lo más seguro es que deben perder casi todo el día para lograr ser atendidos a pesar de que, en algunos casos, tienen su cita programada. "Cuando uno viene piensa que lo atenderán rápido porque es control; pero la verdad que mucho tiempo pasa esperando uno parado. Yo vengo a las 6:00 de la mañana y estoy saliendo como a las 4:00 de la tarde", uno de los usuarios a pesar de que ella aseguró haber llegado muy temprano; a las 8:00 de la mañana aún esperaba que la anotaran.

"Es demasiado tiempo", lamentó la joven madre, quien reside lejos de la unidad de Salud, Los periodos largos de espera no son la única queja de los usuarios quienes también se quejan del escaso tiempo dedicado a la atención,

"Pienso que está muy tardado porque con los niños cuesta; no le ponen la atención debida a uno", quien se encontraba de pie esperando, con paciencia, ser anotada.

¿CÓMO CONSIDERA QUE ES EL TRATO QUE RECIBE DE LOS EMPLEADOS DE ESTA UNIDAD DE SALUD?

Los pacientes afirman que los tratan bien, anteriormente no eran tratados como deberían ya que había otro personal que elaboraba y que los trataban pésimos porque les gritaban, tendían a tener miedo debido a eso habían dejado de asistir porque los maltrataban y muchas veces observaban que el director humillaba al personal.

Consideran que hay factores que mejor no mencionan para no meterse en problemas pero que los promotores los maltratan, debido a que si la comunidad no la encuentran limpia el que los evalúa a ellos le ponen deficiencia en la evaluación y es ahí donde se enfadan con la población , pero si se dan cuenta es un trabajo en equipo es comunitario porque si no hay camiones que saquen basura siempre esta lo mismo y menciona que si las enfermeras también no dan un buen trato , la población en su mayoría son analfabetas no entienden las indicaciones de los medicamento o no entienden la letra del doctor cuando deja la fecha de la cita y cuando van después se disgustan los doctores pero es porque no entendieron no es porque no quisieron llegar, los pacientes se quejan porque hay doctores que no dan medicina y hay otros que sí y dicen que

les gusta que los atienda doctor “x” porque da medicina y si no lo anotan con el mejor se va y regresa otro día .

¿DIFERENCIAR ENTRE MÉDICOS, ENFERMERAS Y ADMINISTRATIVOS?

Lo que los usuarios respondieron es que los médicos todo el tiempo andan de mal carácter no se les puede acercar porque responden de mala manera aunque ellos siempre tienen un médico preferido que los atienda.

También las enfermeras, algunos usuarios les temen porque los maltratan verbalmente y les da miedo acercárseles y comentan que los problemas que tienen en casa son allá y la atención que les deben de brindar es el trabajo porque de eso es lo que comen y si quieren ir a quejar no pueden porque no se encuentra el director/a debido a que están en capacitaciones y otras veces no hacen saber al director por miedo a que vayan a tener confrontaciones y no los atiendan hasta que se les dé la gana.

Los administrativos hay dificultades con el usuario porque a veces tienen problemas familiares esto les afecta en su jornada de trabajo y no pueden atender de una buena manera, porque a veces a los usuarios se les olvida la tarjeta de pasar consulta empiezan a regañarlos, a hablarles fuerte de manera que los intimidan y tienen miedo a hablarles, también cuando se les arruina la tarjeta tienen que pedir una nueva y no se las quieren dar, les dicen que porque no la cuidan como que no fueran gente.

¿CUÁL ES SU MAYOR QUEJA O INCOMODIDAD EN ESTA UNIDAD DE SALUD?

La mayoría de los usuarios coincidió que hay muchos aspectos que les incomodan como son , la discusión entre los mismos empleados esto hace que los usuarios se disgusten y falten el respeto , mencionan que hay doctores que no les interesa la salud de ellos porque no les dan medicamento sino que los hacen esperar hasta dos días para entregárselos y a si los tienen hasta que se llega el mes , hay usuarios que no respetan la hora de llegada y las enfermeras no tienen control sobre ello y aunque se les diga no toman carta en el asunto , las enfermeras de área de curación son maltratadoras no hacen con paciencia su trabajo y susurran hablando mal de los doctores o superiores y eso incomoda al usuario, el otro factor es que el médico en hora de consulta se le antoja un café y los usuarios en su gran mayoría no anda dinero para comprar algo y comer mencionan que es falta de respeto, los usuarios muy preocupados queriendo que los atiendan y se les respete como seres humanos muy felices se ponen ha hablar por teléfono y los dejan esperando y luego el doctor se desconcentra y vuelve a preguntar lo que ya sabe y los pacientes que esperan piensan que es con el paciente que

tarda y es con terceras personas que utiliza el tiempo que es de los usuarios .

¿POR QUÉ CONSIDERA QUE ANDAN ESTRESADO EL EQUIPO DE MÉDICOS?

Los usuarios mencionan los siguientes factores:

Ambiente inagradable .

No tienen el material necesario para trabajar

Estudian a diario.

Hay doctores que tienen varios consultorios y no le llaman de un lado y de otro

No tiene tiempo.

Que es por las situaciones que se les presenta a diario y por la cantidad de pacientes que atienden, no tienen la medicina que se necesitan tienen que mandar a los paciente al hospital y todo eso lleva un llenado de papeleo y de igual forma por cada uno de los pacientes más cuando vienen a control de niños o mujeres embarazadas el trabajo es más cargado por todo lo que tienen que llenar y eso los hace estresarse realizar el mismo trabajo todo los días.

También algunos casos graves que tienen que atender los hacen muy personales esto los hace que se vuelvan ansioso y en su resultado no proporcionan la atención y dedicación al paciente y es cuando usuario evalúa al doctor y observa una deficiencia.

Los problemas que tienen con la familia ya que están en la etapa de divorcio eso hacen que se les acompleje más la atención diaria que deben de dar al usuario porque llegan pesando como deben de resolver esa problemática.

La rutina diaria que tienen, esto hace que les ocasione estrés porque las vacaciones que les dan son pocas y atender muchos pacientes se les vuelve una pesadumbre y se les vuelve aburrido y no motivador como se debe ser por la decisión de la carrera.

5.3 PRUEBA DE HIPÓTESIS

Según los datos arrojados del análisis cuantitativo y cualitativo de la investigación, evaluación del estrés laboral de los empleados de las distintas unidades de salud del casco urbano de la ciudad de san miguel y sus efectos en la población atendida, se acepta la hipótesis de trabajo planteada.

Hi Los empleados de las distintas unidades de salud del casco urbano de la ciudad de san miguel presentan un nivel alto de estrés. Esta hipótesis se acepta debido a que los empleados si poseen un nivel de estrés alto.

Ho. El nivel de estrés que presentan los empleados de las distintas unidades de salud del casco urbano de la ciudad de san miguel influye de manera negativa al atender a la población. También se acepta porque existe incidencia significativa en la población atendida por el personal de las unidades de salud evaluadas.

CAPÍTULO VI: CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES

6.1 CONCLUSIONES

El nivel alto de estrés laboral está afectando el equipo multidisciplinario de las distintas unidades de salud evaluadas, si este se cronifica puede generar el Síndrome de Burnout en los profesionales sanitarios, que afecta a un porcentaje entre el 50 % de los médicos, enfermeras, promotores. Se manifiesta con sintomatología depresivo-ansiosa y si se agrava, puede conducir a problemas somáticos o psíquicos graves y abuso de fármacos o alcohol.

Para prevenir el Burnout en los profesionales de la salud es fundamental incidir sobre las principales variables que generan ansiedad, sobre todo, las institucionales: el estrés laboral, la insatisfacción en la relación médico-paciente, la falta de formación psicológica, la carencia de apoyo social y la escasez de tiempo. La disminución de estas ansiedades le posibilitará al médico abordar mejor las que se refieren a dificultades específicas de la enfermedad y de sus pacientes.

Se aprueban las hipótesis de investigación ya que Los empleados de las distintas unidades de salud del casco urbano de la ciudad de san miguel presentan un nivel alto de estrés y sus efectos en la población atendida influyen de manera negativa.

En la evaluación psicológica que se realizó a los usuarios de las distintas Unidades de Salud del casco urbano de la Ciudad de San Miguel los datos más sobresalientes están la falta de atención, insatisfechos con dichas Instituciones, falta de profesionalismo y observaron que presentan estrés por Parte del personal.

6.2 RECOMENDACIONES

A los directores de las distintas Unidades de Salud deben de colaborar para poder realizar a un 100% la investigación y dar datos con satisfacción.

Deberían de darle una mayor importancia a la psicología para poder tener una mejor Salud mental en nuestra sociedad.

Es fundamental lograr la distancia adecuada frente a aquellas demandas tanto institucionales como de los pacientes que aumentan el estrés y las dificultades de relaciones interpersonales, y conseguir que la implicación emocional sea pertinente con la tarea, disminuyendo la autoexigencia, la hiperresponsabilidad y las expectativas, que tienen más relación con un proyecto ideal y no real. De este modo, se podrán adecuar los recursos personales e institucionales a las necesidades de los pacientes.

Es imprescindible facilitar una formación más pertinente para el médico de Atención Primaria en la que se incluyan los factores psicológicos y sociales que influyen en el proceso de salud-enfermedad. La coordinación entre el nivel de Atención Primaria y Salud Mental con reuniones periódicas, para que el médico aprenda a tener en cuenta además de la patología orgánica, la problemática psicológica y social, así como su interrelación, ha de ser un objetivo prioritario.

Es preciso potenciar el trabajo en equipo para abordar las diferentes problemáticas de los Servicios y para que los profesionales puedan tomar

las decisiones para una mejor atención a los pacientes. Grupo de trabajo cuyo coordinador sea responsable de este funcionamiento en equipo, y, que a su vez, sea reconocido por la institución de salud.

REFERENCIAS BIBLIOGRAFICAS

BUENDIA VIDAL, J, & RAMOS, F. (2001). EMPLEO, ESTRÉS Y SALUD. MADRID: PIRÁMIDE

CACERES LEMA, V, (2000) EVALUACIÓN DEL ESTRÉS LABORAL EN LOS PROFESIONALES SANITARIOS DE LA PROVINCIA DE A CORUÑA. A CORUÑA: DIPUTACIÓN PROVINCIAL DA CORUÑA.

PEIRÓ, J. M., SALVADOR, A. (1992). *DESENCADENANTES DEL ESTRÉS LABORAL*(1ª. ED.). ESPAÑA: EDITORIAL UDEMA S. A.

PEIRÓ, J. M., SALVADOR, A. (1993). *CONTROL DEL ESTRÉS LABORAL*(1ª. ED.). ESPAÑA: EDITORIAL UDEMA S. A.

WWW.PSICOLOGIACIENTIFICA.COM/PUBLICACIONES/BIBLIOTECA/ARTICULOS/AR-GONRO01_1.HTM

WWW.ONDASALUD.COM/EDICION/NOTICIA/0,2458,235850,00.HTML

WWW.MONOGRAFIAS.COM/TRABAJOS34/CAUSAS-ESTRES-LABORAL/CAUSAS-ESTRES-LABORAL.SHTML#IXZZ2M7BXN1AX

ANEXOS



UNIVERSIDAD DE EL SALVADOR

FACULTAD MULTIDISCIPLINARIA ORIENTAL.

DEPARTAMENTO DE CIENCIAS Y HUMANIDADES.

SECCIÓN DE PSICOLOGÍA

INSTRUCCIONES: Responda cada una de las siguientes interrogantes tomando en cuenta los últimos 6 meses de ejercer su función o cargo en la institución.

| Nº | | si | No |
|----|---|----|----|
| 1 | ¿Se ha sentido incómodamente tenso en últimas fechas? | | |
| 2 | ¿Discute con frecuencia con la gente que lo rodea? | | |
| 3 | ¿Su vida social es muy insatisfactoria? | | |
| 4 | ¿Tiene problemas para dormir? | | |
| 5 | ¿Siente letargo respecto a la vida? | | |
| 6 | ¿Le irrita o le molesta mucha gente? | | |
| 7 | ¿Tiene un deseo constante de comer dulces? | | |
| 8 | ¿Ha aumentado su consumo de cigarrillo o alcohol? | | |
| 9 | ¿Se está volviendo adicto a los refrescos o alcohol? | | |
| 10 | ¿Le es difícil concentrarse en el trabajo? | | |
| 11 | ¿Rechina frecuentemente los dientes? | | |
| 12 | ¿Se le olvidan cada vez las cosas pequeñas por ejemplo dar una razón ? | | |
| 13 | ¿Se le olvidan cada vez más la cosas grandes como citas y mensajes ? | | |
| 14 | ¿Va con demasiada frecuencia al sanitario? | | |
| 15 | ¿Las personas le han comentado últimamente que no se ve bien ? | | |
| 16 | ¿A menudo tiene pleitos verbales con la gente? | | |
| 17 | ¿Ha tenido más de una pelea física en últimas fechas? | | |
| 18 | ¿Tiene una cantidad preocupante de dolores de cabeza causado por el estrés? | | |
| 19 | ¿Siente nauseas con mucha frecuencia? | | |
| 20 | ¿Se siente mareado o confuso casi todo los días? | | |
| 21 | ¿Siente el estómago revuelto muy a menudo? | | |
| 22 | ¿Siempre tiene mucha prisa? | | |
| 23 | ¿Le molestan demasiadas cosas? | | |
| 24 | ¿A menudo se siente cansado y exhausto sin que haya una razón particular? | | |
| 25 | ¿Tiene problemas para curarse de resfriados u otras infecciones? | | |
| | | | |
| | | | |



UNIVERSIDAD DE EL SALVADOR
FACULTAD MULTIDISCIPLINARIA ORIENTAL.
DEPARTAMENTO DE CIENCIAS Y HUMANIDADES.
SECCIÓN DE PSICOLOGÍA

Instrucciones: A continuación se le presentan una serie de interrogantes. Conteste según su caso personal tomando en cuenta una de las siguientes opciones:

4= Todo el tiempo

3= Con frecuencia

2= Algunas veces

1= Nunca

1. Estoy exhausto por las demandas diarias en el trabajo y en el hogar.

2. Mi tensión está causada por fuerzas exteriores fuera de mi control.

3. Estoy atrapado por circunstancias con las que tengo que vivir.

4. No importa lo arduamente que trabaje para cumplir con mi programa

5. no me puedo poner al día.

6. Tengo obligaciones financieras que parece que no puedo satisfacer.

7. Me disgusta mi trabajo , pero no puedo asumir el riesgo de hacer un cambio

8. Estoy insatisfecho con mis relaciones personales.

9. Me siento responsable de la felicidad de las personas que me rodean.

10. Me apena pedir ayuda.

11. No sé lo que deseo de la vida.

12. Estoy desilusionado porque no he alcanzado lo que esperaba.

13. No importa cuánto éxito tenga, me siento vacío.

14. Si las personas que me rodean fueran más competentes,

15. Me sentiría más feliz.

16. Las personas me decepcionan.

17. Ahogo mi ira en lugar de expresarla.

18. Me esfuerzo y quedo resentido cuando me lastiman.

19. No puedo soportar la crítica.

20. Temo que perderé mi trabajo.

21. No veo el valor de expresar tristeza o pesar.

22. No confió en que las cosas salgan bien.



UNIVERSIDAD DE EL SALVADOR
FACULTAD MULTIDISCIPLINARIA ORIENTAL
DEPARTAMENTO DE CIENCIAS Y HUMANIDADES
SECCION DE PSICOLOGIA

San Miguel, 06 de febrero de 2013

Doctora: Clara Magdalena de Orellana
Directora de la Unidad de Salud Colonia Milagro de la Paz
San Miguel.

Presente.

Reciba un cordial saludo de parte de la Facultad Multidisciplinaria Oriental de la Universidad de El Salvador. Deseando a la vez que se estén desarrollando con éxito sus funciones profesionales. El motivo de la presente es para solicitarle de manera muy especial les conceda el permiso a las bachilleres:

Br. Argueta Vigil Karina Lisseth
B. Argueta Argueta Diana Rebeca

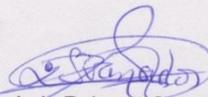
Carnet N° AV08016
Carnet N° AA08083

Quienes son Estudiantes de la carrera licenciatura en Psicología para que puedan realizar su trabajo de TESIS sobre el tema "EVALUACION DEL ESTRÉS LABORAL EN EL PERSONAL DE LAS DISTINTAS UNIDADES DE SALUD DEL CASCO URBANO DE LA CIUDAD DE SAN MIGUEL Y SUS EFECTOS EN LA POBLACIÓN ATENDIDA DURANTE EL PERIODO DE MARZO A AGOSTO DEL AÑO 2013"

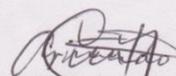
Es importante mencionar que los datos obtenidos en dicha investigación serán manejados de forma ética y servirán como un aporte académico profesional hacia las instituciones evaluadas.

Sin más que agregar nos suscribimos de usted.

"HACIA LA LIBERTAD POR LA CULTURA"


Lic. Luis Roberto Granados
Coordinador de tesis




Lic. Armando Carlos Domínguez M.
Asesor de tesis





UNIVERSIDAD DE EL SALVADOR
FACULTAD MULTIDISCIPLINARIA ORIENTAL
DEPARTAMENTO DE CIENCIAS Y HUMANIDADES
SECCION DE PSICOLOGIA

San Miguel, 06 de febrero de 2013

Doctor: René Antonio García Ascencio
Director de la Unidad de Salud Colonia La Presita
San Miguel.

Presente.

Reciba un cordial saludo de parte de la Facultad Multidisciplinaria Oriental de la Universidad de El Salvador. Deseando a la vez que se estén desarrollando con éxito sus funciones profesionales. El motivo de la presente es para solicitarle de manera muy especial les conceda el permiso a las bachilleres:

Br. Argueta Vigil Karina Lisseth
B. Argueta Argueta Diana Rebeca

Carnet N° AV08016
Carnet N° AA08083

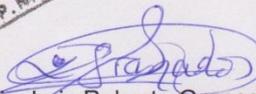
Quienes son Estudiantes de la carrera licenciatura en Psicología para que puedan realizar su trabajo de TESIS sobre el tema "EVALUACION DEL ESTRÉS LABORAL EN EL PERSONAL DE LAS DISTINTAS UNIDADES DE SALUD DEL CASCO URBANO DE LA CIUDAD DE SAN MIGUEL Y SUS EFECTOS EN LA POBLACIÓN ATENDIDA DURANTE EL PERIODO DE MARZO A AGOSTO DEL AÑO 2013"

Es importante mencionar que los datos obtenidos en dicha investigación serán manejados de forma ética y servirán como un aporte académico profesional hacia las instituciones evaluadas.

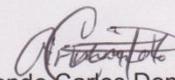
Sin más que agregar nos suscribimos de usted.

"HACIA LA LIBERTAD POR LA CULTURA"

7-2-13
9:10 a.m.
Lic. René A. García Ascencio
DOCTOR EN MEDICINA
J.V.P.M. No. 9019


Lic. Luis Roberto Granados
Coordinador de tesis




Lic. Armando Carlos Domínguez M.
Asesor de tesis





Universidad de El Salvador
Por la libertad por la cultura

UNIVERSIDAD DE EL SALVADOR
FACULTAD MULTIDISCIPLINARIA ORIENTAL
DEPARTAMENTO DE CIENCIAS Y HUMANIDADES
SECCION DE PSICOLOGIA

San Miguel, 06 de febrero de 2013

Doctora: Reyna Margarita Ayala
Directora de la Unidad De Salud Colonia San Carlos
San Miguel.

Presente.

Reciba un cordial saludo de parte de la Facultad Multidisciplinaria Oriental de la Universidad de El Salvador. Deseando a la vez que se estén desarrollando con éxito sus funciones profesionales. El motivo de la presente es para solicitarle de manera muy especial les conceda el permiso a las bachilleres:

Br. Argueta Vigil Karina Lisseth
B. Argueta Argueta Diana Rebeca

Carnet N° AV08016
Carnet N° AA08083

Quienes son Estudiantes de la carrera licenciatura en Psicología para que puedan realizar su trabajo de TESIS sobre el tema **"EVALUACION DEL ESTRÉS LABORAL EN EL PERSONAL DE LAS DISTINTAS UNIDADES DE SALUD DEL CASCO URBANO DE LA CIUDAD DE SAN MIGUEL Y SUS EFECTOS EN LA POBLACIÓN ATENDIDA DURANTE EL PERIODO DE MARZO A AGOSTO DEL AÑO 2013"**

Es importante mencionar que los datos obtenidos en dicha investigación serán manejados de forma ética y servirán como un aporte académico profesional hacia las instituciones evaluadas.

Sin más que agregar nos suscribimos de usted.

"HACIA LA LIBERTAD POR LA CULTURA"

Lic. Luis Roberto Granados

Coordinador de tesis



Lic. Armando Carlos Domínguez

Asesor de tesis

Dra. Reyna Margarita Ayala
Doctor en Medicina
J. Y. P. M. No. 3522



