



**ESCUELA SUPERIOR POLITÉCNICA AGROPECUARIA DE MANABÍ
MANUEL FÉLIX LÓPEZ**

**DIRECCIÓN DE CARRERA: ADMINISTRACIÓN PÚBLICA
INFORME DE TRABAJO DE TITULACIÓN
PREVIA LA OBTENCIÓN DEL TÍTULO DE INGENIERO
COMERCIAL CON MENCIÓN ESPECIAL EN
ADMINISTRACIÓN PÚBLICA**

**MODALIDAD:
PROYECTO DE INVESTIGACIÓN**

**TEMA:
IMPACTO DEL ESTRÉS LABORAL EN EL DESEMPEÑO DE LOS
SERVIDORES PÚBLICOS DEL INSTITUTO ECUATORIANO DE
SEGURIDAD SOCIAL DEL CANTÓN CHONE**

**AUTORES:
CARLOS JULIO VILLACRES ESMERALDA
CARMEN MAGDALENA ZAMBRANO ZAMBRANO**

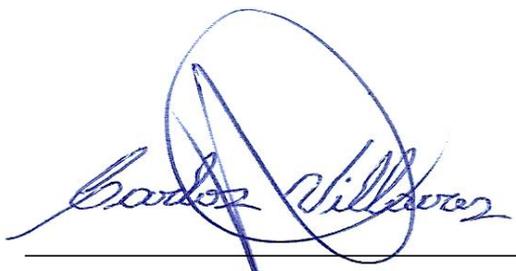
**TUTOR:
LIC. JOSÉ LUIS GARCÍA VERA, Mg.**

CALCETA, JULIO 2020

DERECHOS DE AUTORÍA

CARLOS JULIO VILLACRES ESMERALDA y CARMEN MAGDALENA ZAMBRANO ZAMBRANO, declaramos bajo juramento que el trabajo aquí descrito es de nuestra autoría, que no ha sido previamente presentado para ningún grado o calificación profesional, y que hemos consultado las referencias bibliográficas que se incluyen en este documento.

A través de la presente declaración cedemos los derechos de propiedad intelectual a la Escuela Superior Politécnica Agropecuaria de Manabí Manuel Félix López, según lo establecido por la Ley de Propiedad Intelectual y su Reglamento.



**CARLOS JULIO
VILLACRES ESMERALDA**



**CARMEN MAGDALENA
ZAMBRANO ZAMBRANO**

CERTIFICACIÓN DE TUTOR

LIC. JOSÉ LUIS GARCÍA VERA. Mg. certifica haber tutelado el proyecto **IMPACTO DEL ESTRÉS LABORAL EN EL DESEMPEÑO DE LOS SERVIDORES PÚBLICOS DEL INSTITUTO ECUATORIANO DE SEGURIDAD SOCIAL DEL CANTÓN CHONE**, que ha sido desarrollada por **CARLOS JULIO VILLACRES ESMERALDA** y **CARMEN MAGDALENA ZAMBRANO ZAMBRANO**, previo a la obtención del título de Ingeniero Comercial con mención especial en Administración Pública, de acuerdo al **REGLAMENTO PARA LA ELABORACIÓN DE TRABAJO DE TITULACIÓN DE LA UNIDAD DE TITULACIÓN ESPECIAL** de la Escuela Superior Politécnica Agropecuaria de Manabí Manuel Félix López.



LIC, JOSÉ LUIS GARCÍA VERA, Mg

APROBACIÓN DEL TRIBUNAL

Los suscritos integrantes del tribunal correspondiente, declaramos que hemos **APROBADO** el trabajo de titulación **IMPACTO DEL ESTRÉS LABORAL EN EL DESEMPEÑO DE LOS SERVIDORES PÚBLICOS DEL INSTITUTO ECUATORIANO DE SEGURIDAD SOCIAL DEL CANTÓN CHONE**, que ha sido propuesto, desarrollado por **CARLOS JULIO VILLACRES ESMERALDA** y **CARMEN MAGDALENA ZAMBRANO ZAMBRANO**, previa la obtención del título de Ingeniero Comercial con mención especial en Administración Pública, de acuerdo al **REGLAMENTO PARA LA ELABORACIÓN DE TRABAJO DE TITULACIÓN** de la Escuela Superior Politécnica Agropecuaria de Manabí Manuel Félix López.



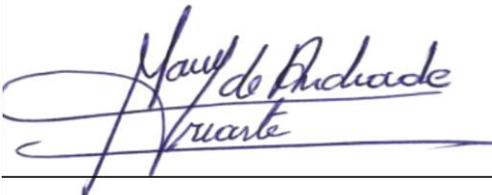
LIC. NORGE BALTAZAR
GUERRERO BRIONES, Mg.

MIEMBRO



ECO. ERNESTO MIGUEL
GUEVARA CUBILLAS, Mg.

MIEMBRO



ING. MARYS BEATRIZ IRIARTE VERA, Mg.

PRESIDENTA

AGRADECIMIENTO

A la Escuela Superior Politécnica Agropecuaria de Manabí Manuel Félix López que nos dio la oportunidad de una educación superior de calidad y en la cual hemos forjado nuestros conocimientos profesionales día a día.

A Dios, por habernos guiado por el buen camino, ya que con su bendición nada es imposible.

A nuestros queridos padres, quienes a lo largo de nuestras vidas han velado por nuestro bienestar y educación siendo nuestro apoyo incondicional en todo momento; a nuestros hermanos y demás familia; por habernos dado su fuerza y apoyo en todo instante.

A la Eco. Josefina Del Carmen Salas Giler, Mg., por ser una extraordinaria tutora en el desarrollo en la presente tesis, quién con su capacidad profesional nos brindó en todo momento la asesoría requerida, a cada uno de los profesores de esta valiosa Universidad por los conocimientos adquiridos a lo largo de nuestra formación académica, y

A el Lic. José Luis García Vera Mg., quién nos guio en la elaboración final de la tesis brindando la ayuda necesaria, compartiendo todos sus conocimientos y sabiduría a lo largo de nuestra vida universitaria y enseñarnos a ser buenos profesionales.

**CARLOS JULIO
VILLACRES ESMERALDA**

**CARMEN MAGDALENA
ZAMBRANO ZAMBRANO**

DEDICATORIA

Con todo nuestro amor dedicamos este trabajo investigativo:

A nuestros padres, quienes nos dieron la vida, educación, apoyo y consejos cuando más los necesitábamos gracias por darnos su amor, su paciencia y su tiempo en todo momento sin su ayuda nada esto hubiese sido posible, hoy podemos decir que hemos culminado nuestra meta porque gracias a ustedes logramos cumplir una meta más en nuestras vidas.

A nuestras madres, por ser extraordinarias, mujeres luchadoras que jamás desmayan ante las adversidades, a quienes admiramos mucho, quien, con amor infinito, esfuerzo y dedicación nos impulsó a cumplir cada una de nuestras metas.

A nuestros familiares por estar siempre presente en cada acontecimiento importante por brindarnos su apoyo incondicional.

De manera especial al Amor, por ser el guía de cada uno de nuestros pasos, por estar dispuesto siempre a escucharnos y compartir juntos buenos y malos momentos, enseñándonos a enfrentar las adversidades de la vida.

**CARLOS JULIO
VILLACRES ESMERALDA**

**CARMEN MAGDALENA
ZAMBRANO ZAMBRANO**

CONTENIDO GENERAL

CARATULA.....	i
DERECHOS DE AUTORÍA.....	ii
CERTIFICACIÓN DE TUTOR.....	iii
APROBACIÓN DEL TRIBUNAL.....	iv
AGRADECIMIENTO	v
DEDICATORIA	vi
CONTENIDO GENERAL.....	vii
CONTENIDO DE CUADROS Y FIGURAS.....	x
RESUMEN.....	xiii
PALABRAS CLAVE	xiii
ABSTRACT.....	xiv
KEY WORDS.....	xiv
CAPÍTULO I. ANTECEDENTES	1
1.1. PLANTEAMIENTO Y FORMULACIÓN DEL PROBLEMA	1
1.2. JUSTIFICACIÓN.....	6
1.3. OBJETIVOS.....	8
1.3.1. OBJETIVO GENERAL.....	8
1.3.2. OBJETIVOS ESPECÍFICOS.....	8
1.4. IDEA A DEFENDER.....	8
CAPÍTULO II. MARCO TEÓRICO.....	9
2.1. ESTRÉS	9
2.1.1. FASES DE RESPUESTA AL ESTRÉS.....	10
2.1.2. SÍNTOMAS DEL ESTRÉS.....	11
2.1.3. CARACTERÍSTICAS DE LAS SITUACIONES DE ESTRÉS.....	13
2.1.4. TIPOS DE ESTRÉS.....	14
2.1.5. PREVENCIÓN DEL ESTRÉS.....	15
2.2. ESTRÉS LABORAL.....	16
2.2.1. TIPOS DE ESTRÉS LABORAL	17
2.2.3. CONSECUENCIAS DEL ESTRÉS LABORAL	18
2.2.4. SÍNTOMAS DEL ESTRÉS LABORAL.....	19
2.2.5. FACTORES QUE CAUSAN EL ESTRÉS LABORAL.....	20
2.3. ESTRÉS EN LOS PROFESIONALES SANITARIOS	22

2.3.1. CALIDAD DE VIDA LABORAL (CVL) DE LOS PROFESIONALES SANITARIOS.....	23
2.3.2. SATISFACCIÓN LABORAL DE LOS PROFESIONALES SANITARIOS.....	23
2.3.3. DETERMINANTES DE LA CVL Y LA SATISFACCIÓN LABORAL DE LOS PROFESIONALES SANITARIOS.....	24
2.4. DESEMPEÑO LABORAL.....	25
2.4.1. CARACTERÍSTICAS DEL DESEMPEÑO LABORAL	26
2.4.2. FACTORES QUE INFLUYEN AL DESEMPEÑO LABORAL DE LOS EMPLEADOS.	27
2.4.3. DIMENSIONES DEL DESEMPEÑO LABORAL.....	28
2.4.4. EVALUACIÓN DE DESEMPEÑO LABORAL.....	29
2.4.5. OBJETIVOS DE LA EVALUACIÓN DE DESEMPEÑO	30
2.5. SERVIDOR PÚBLICO.....	31
2.5.1. DEBERES Y DERECHOS DEL SERVIDOR PÚBLICO	33
2.5.2. PROFESIONALES SANITARIOS	35
2.6. INSTITUCIÓN PÚBLICA.....	37
2.6.1 INSTITUTO ECUATORIANO DE SEGURIDAD SOCIAL (IESS).....	38
2.7. INSTRUMENTOS DE RECOLECCIÓN DE DATOS	41
2.7.1. ENCUESTA	41
2.7.2. ENTREVISTA	43
CAPÍTULO III. DESARROLLO METODOLÓGICO.....	44
3.1. UBICACIÓN.....	44
3.2. DURACIÓN.....	44
3.3. VARIABLES DE ESTUDIO	44
3.4. TIPOS DE INVESTIGACIÓN	45
3.4.1. INVESTIGACIÓN DE CAMPO	45
3.4.2. INVESTIGACIÓN BIBLIOGRÁFICA.....	45
3.5. MÉTODOS.....	46
3.5.1. MÉTODO INDUCTIVO	46
3.5.2. MÉTODO DEDUCTIVO	46
3.5.3. MÉTODO ANALÍTICO	47
3.6. TÉCNICAS DE INVESTIGACIÓN	47
3.6.1. ENCUESTA	47
3.6.2. ENTREVISTA	48
3.7. PROCEDIMIENTO DE LA INVESTIGACIÓN.....	49

3.7.1. FASE 1. DIAGNOSTICAR EL NIVEL DE ESTRÉS LABORAL EN LOS SERVIDORES PÚBLICOS DEL INSTITUTO ECUATORIANO DE SEGURIDAD SOCIAL DEL CANTÓN CHONE APLICANDO LA ENCUESTA “MEDIC-ESTRÉS”.....	49
3.7.2. FASE 2. IDENTIFICAR LOS PRINCIPALES FACTORES QUE GENERAN EL ESTRÉS LABORAL DE LOS SERVIDORES PÚBLICOS DEL INSTITUTO ECUATORIANO DE SEGURIDAD SOCIAL DEL CANTÓN CHONE.	50
3.7.3. FASE 3. PROPONER TÉCNICAS PREVENTIVAS ANTE LA EXISTENCIA DE ESTRÉS LABORAL EN LOS SERVIDORES PÚBLICOS DEL INSTITUTO ECUATORIANO DE SEGURIDAD SOCIAL DEL CANTÓN CHONE.	51
CAPÍTULO IV. RESULTADOS Y DISCUSIÓN.....	52
4.1. RESULTADOS.....	52
4.1.1. DIAGNOSTICAR EL NIVEL DE ESTRÉS LABORAL EN LOS SERVIDORES PÚBLICOS DEL INSTITUTO ECUATORIANO DE SEGURIDAD SOCIAL DEL CANTÓN CHONE APLICANDO LA ENCUESTA “MEDIC-ESTRÉS”.....	52
4.1.2. IDENTIFICAR LOS PRINCIPALES FACTORES QUE GENERAN EL ESTRÉS LABORAL DE LOS SERVIDORES PÚBLICOS DEL INSTITUTO ECUATORIANO DE SEGURIDAD SOCIAL DEL CANTÓN CHONE.	96
4.1.3. PROPONER TÉCNICAS PREVENTIVAS ANTE LA EXISTENCIA DE ESTRÉS LABORAL EN LOS SERVIDORES PÚBLICOS DEL INSTITUTO ECUATORIANO DE SEGURIDAD SOCIAL DEL CANTÓN CHONE.	98
4.1.3.1. DESARROLLO DE LA PROPUESTA.....	99
4.2. DISCUSIÓN.....	108
CAPÍTULO V. CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES.....	110
5.1. CONCLUSIONES	110
5.2. RECOMENDACIONES	111
BIBLIOGRAFÍA.....	112
ANEXOS	119
ANEXO 1	120
ANEXO 2.....	121
ANEXO 3.....	123
ANEXO 4.....	124

CONTENIDO DE CUADROS Y FIGURAS

CUADROS

Cuadro 4.1 Porcentajes de Cohorte	54
Cuadro 4.2 Sexo del personal del IESS	54
Cuadro 4.3. Problemas con la distribución de las áreas del hospital.....	55
Cuadro 4.4 Preocupación por la falta de instrumentos tecnológicos.....	56
Cuadro 4.5 Perspectiva de la higiene del hospital.....	58
Cuadro 4.6 Sobre el espacio físico destinado para la alimentación	59
Cuadro 4.7 Iluminación en el lugar de trabajo.....	60
Cuadro 4.8 Sobre el ruido en el lugar de trabajo	61
Cuadro 4.9 Presión por la modalidad de control de la asistencia	62
Cuadro 4.10 Sobre la alimentación en el hospital.....	63
Cuadro 4.11 Realizar otras actividades afecta el rendimiento	64
Cuadro 4.12 Angustia ante la modalidad actual de evaluación	65
Cuadro 4.13 Inconformidad con el sistema informático.....	66
Cuadro 4.14 Incomodidad con la organización administrativa.....	67
Cuadro 4.15 Sobre la consulta externa de cada paciente.....	68
Cuadro 4.16 Angustia por la falta de personal.....	69
Cuadro 4.17 Agotamiento por los días de mayor labor o guardia.....	71
Cuadro 4.18 Inquietud por problemas financieros	73
Cuadro 4.19 Sobre la preparación académica.....	74
Cuadro 4.20 Interferencia por enfermedad con las labores hospitalarias	75
Cuadro 4.21 Dificultad para comunicarse con el paciente y familiares	77
Cuadro 4.22 Incomodidad por la presencia de familiares y amigos del paciente	78
Cuadro 4.23 Preocupación por responsabilidades del hogar.....	79
Cuadro 4.24 Molestia por el trato dado por parte de los superiores	81
Cuadro 4.25 Presión por parte de los superiores para mejorar el trabajo.....	82
Cuadro 4.26 Sobre la información recibida para realizar las funciones en el hospital.....	83
Cuadro 4.27 Relación del personal.....	84
Cuadro 4.28 Preocupación por el tiempo dedicado a amistades.....	85
Cuadro 4.29 Sobre la sobrecarga de trabajo	86
Cuadro 4.30 Valoración del trabajo por parte del paciente	87
Cuadro 4.31 Insuficiente horas de sueño.....	88
Cuadro 4.32 Angustia por el manejo de urgencias.....	89
Cuadro 4.33 Sobre la intranquilidad por percibir la angustia del enfermo.....	90
Cuadro 4.34 Temor de perder el empleo	92
Cuadro 4.35 Cansancio por la cantidad de pacientes que se atiende.....	93
Cuadro 4.36 Dificultad en el manejo de protocolos médicos del hospital	94
Cuadro 4.37 Preocupación por el tiempo límite para realizar una tarea	95

GRÁFICOS

Gráfico 4.1 Problemas con la distribución de las áreas del hospital.....	55
Gráfico 4.2 Preocupación por la falta de instrumentos tecnológicos	56
Gráfico 4.3 Perspectiva de la higiene del hospital	58
Gráfico 4.4 Sobre el espacio físico destinado para la alimentación.....	59
Gráfico 4.5 Iluminación en el lugar de trabajo.....	60
Gráfico 4.6 Sobre el ruido en el lugar de trabajo	61
Gráfico 4.7 Presión por la modalidad de control de la asistencia	62
Gráfico 4.8 Sobre la alimentación en el hospital.....	63
Gráfico 4.9 Realizar otras actividades afecta el rendimiento	64
Gráfico 4.10 Angustia ante la modalidad actual de evaluación.....	65
Gráfico 4.11 Inconformidad con el sistema informático.....	66
Gráfico 4.12 Incomodidad con la organización administrativa	67
Gráfico 4.13 Sobre la consulta externa de cada paciente	68
Gráfico 4.14 Angustia por la falta de personal	69
Gráfico 4.15 Agotamiento por los días de mayor labor o guardia.....	71
Gráfico 4.16 Inquietud por problemas financieros	73
Gráfico 4.17 Sobre la preparación académica.....	74
Gráfico 4.18 Interferencia por enfermedad con las labores hospitalarias	75
Gráfico 4.19 Dificultad para comunicarse con el paciente y familiares.....	77
Gráfico 4.20 Incomodidad por la presencia de familiares y amigos del paciente	78
Gráfico 4.21 Preocupación por responsabilidades del hogar.....	79
Gráfico 4.22 Molestia por el trato dado por parte de los superiores	81
Gráfico 4.23 Presión por parte de los superiores para mejorar el trabajo.....	82
Gráfico 4.24 Sobre la información recibida para realizar las funciones en el hospital.....	83
Gráfico 4.25 Relación del personal.....	84
Gráfico 4.26 Preocupación por el tiempo dedicado a amistades	85
Gráfico 4.27 Sobre la sobrecarga de trabajo	86
Gráfico 4.28 Valoración del trabajo por parte del paciente	87
Gráfico 4.29 Insuficiente horas de sueño	88
Gráfico 4.30 Angustia por el manejo de urgencias	89
Gráfico 4.31 Sobre la intranquilidad por percibir la angustia del enfermo	90
Gráfico 4.32 Temor de perder el empleo.....	92
Gráfico 4.33 Cansancio por la cantidad de pacientes que se atiende.....	93
Gráfico 4.34 Dificultad en el manejo de protocolos médicos del hospital.....	94
Gráfico 4.35 Preocupación por el tiempo límite para realizar una tarea.....	95

FIGURAS

Figura 2.1. Síntomas comunes del estrés.....	11
Figura 2.2. Factores que causan el estrés laboral	21

Figura 2.3. Determinantes de la CVL y la satisfacción laboral de los profesionales sanitarios.....	24
Figura 4.1. Organigrama Institucional Hospital Básico del IESS Chone.....	52

FOTOS

Foto 3.1 Ubicación del Hospital del IESS del cantón Chone.....	44
Foto 2. Realización de la entrevista a la directora del IESS del cantón Chone.....	123
Foto 3. Ejecución de la encuesta al personal administrativo del IESS del cantón Chone	124
Foto 4. Ejecución de la encuesta al personal médico del IESS del cantón Chone	124

RESUMEN

El propósito de este estudio fue determinar el impacto del estrés laboral en el desempeño de los servidores públicos del Instituto Ecuatoriano de Seguridad Social del cantón Chone para el fortalecimiento de la institución, cuya metodología fue inductiva, deductiva y analítica; que sirvieron como herramientas para obtener información respecto a la problemática existente. Para la recopilación de datos se aplicó la técnica de la entrevista a la directora del IESS, instrumento que ayudó a conocer temas relevantes de la institución que contribuyeron a la indagación. En este estudio se trabajó con una población de 335 personas que laboran en las diferentes unidades del establecimiento, a quienes se les aplicó la encuesta “Medic-estrés” la cual obtiene puntuaciones en los sujetos de estudio de: estrés leve, moderado, severo; consiguiendo como resultado un nivel severo de estrés laboral en los servidores públicos del IESS, donde los factores organizacionales, individuales, interpersonales, psicológicos entre los que se encuentran: la falta de personal, la sobrecarga de trabajo, el aumento de responsabilidades, el acrecimiento del ausentismo laboral y el estar en contacto constante con las angustias y muertes de los pacientes; se exhiben como los principales factores causantes de estrés laboral, lo que luego se ve reflejado en una disminución del desempeño laboral, deterioro de la salud, pérdida de satisfacción laboral y de la calidad del servicio que brinda la entidad; por lo tanto se plantea la propuesta de técnicas preventivas con el objeto de contribuir al mejoramiento del rendimiento profesional.

PALABRAS CLAVE

Estrés laboral, Desempeño laboral, Servidores públicos, Prevención, Salud ocupacional, Calidad de vida.

ABSTRACT

The purpose of this study was to determine the impact of work stress on the performance of public servants of the Ecuadorian Institute of Social Security of the Chone canton for the strengthening of the institution, whose methodology was inductive, deductive and analytical; that served as tools to obtain knowledge regarding the existing problem. For the collection of information, the interview technique was applied to the director of the IESS, an instrument that helped to know relevant issues of the institution that contributed to the investigation. In this study we worked with a population of 335 people who work in the different units of the establishment, to whom the "Medic-stress" survey was applied, which obtains scores in the study subjects of: mild, moderate, severe stress; obtaining as a result a severe level of work stress in the public servants of the IESS, where the organizational, individual, interpersonal, psychological factors among which are: the lack of personnel, the overload of work, the increase in responsibilities, the increase of absenteeism from work and being in constant contact with the anxieties and deaths of patients; they are exhibited as the main factors causing work stress, which is later reflected in a decrease in job performance, deterioration in health, loss of job satisfaction and the quality of service provided by the entity; therefore, the proposal of preventive techniques is proposed in order to contribute to the improvement of professional performance.

KEY WORDS

Job stress, Job performance, Public servants, Prevention, Occupational health, Quality of life.

CAPÍTULO I. ANTECEDENTES

1.1. PLANTEAMIENTO Y FORMULACIÓN DEL PROBLEMA

En los últimos años se ha identificado el acrecimiento del estrés en la población, un trastorno psicológico que llega al límite de deteriorar la vida de las personas, ya sea física, mental o en todos los aspectos de su vida cotidiana, puesto que a medida que progresa este fenómeno representa una gran amenaza para los individuos. Dicho mal causado por distintos tipos de situaciones consideradas perturbantes, donde el medio laboral se denota como el principal entorno que genera estrés en la humanidad, más conocido como estrés laboral, ocasionando una disminución del desempeño profesional al personal que lo padece.

Por ello, la Organización Mundial de la Salud (OMS, 2010) considera que, a nivel mundial, entre el 5% y el 10% de los empleados en los países prósperos sufren estrés laboral, mientras que en las naciones industrializadas sería el 20% y el 50% el recurso humano perjudicado por dicho mal. Este trastorno representa una de las enfermedades del siglo XXI que aturde a millones de empleados en el mundo tanto en Europa como en América Latina. Según las estadísticas de estrés laboral los países europeos y americanos han sido severamente dañados por la presión laboral que aquejan a sus empleados, llegándose a la deducción de que la acción laboral es el mayor productor del estrés laboral (p.5).

Para el 2020 los disturbios depresivos serán la segunda fuente de la carga mundial de morbilidad, posterior únicamente del padecimiento isquémica del corazón. Cuando un sujeto tiene que enfrentar una situación que necesita ser adaptada, existe una presión que puede interpretar como un desafío o una amenaza, es ahí donde se manifiesta el estrés. En el entorno laboral, los factores estresantes están emergiendo constantemente debido a su relación con el trabajo, se les llama factores estresantes ocupacionales que pueden producir sentimientos de ansiedad, miedo, tensión, o amenazas en las actividades profesionales y requieren respuestas adaptativas en algunos empleados. (OMS, 2017, p.2).

Cargua (2016) denota que, el origen del estrés se halla en el cerebro, que es el responsable de contestar y distinguir de distintas formas a los estresores. La

respuesta del cuerpo se determina por alteraciones neuroendocrinas íntimamente combinadas que hacen que el hipotálamo (el centro de emoción del cerebro) y las glándulas hipófisis y suprarrenales (el centro de reactividad) funcionen. Esta respuesta es la reacción corriente a un medicamento definido y ocurre en cualquier persona que este expuesta a un ataque. Son muchos los estudios que aprueban el papel que juega el estrés en el aprendizaje, la retentiva y la toma de decisiones (p. 11).

Por lo que se evidencia que el estrés se ha convertido en uno de los síndromes más frecuentes en el mundo laboral que agrede la salud física-mental del empleado, así como la ejecución eficiente de sus tareas diarias llegando a disminuir su rendimiento, satisfacción y calidad de vida laboral; siendo el personal sanitario el grupo profesional más afectado por este mal; esto debido al compromiso que este profesional asume con el paciente/cliente, la interacción constante con las situaciones que lo rodean, el alto ritmo de trabajo, la falta de pausas, la inseguridad en el empleo, la falta de motivación y los niveles deficientes de sus condiciones físicas.

Para García y Gil (2016) la labor hospitalaria es y ha estado apreciada como una fuente estresante, porque involucra contacto constante con el dolor y muchas veces con la muerte del paciente/cliente. La competencia del trabajo, las cargas laborales y la presión sobre los profesionales médicos hacen que su sistema nervioso esté desequilibrado, conduciendo a la ansiedad, lo que a su vez hace que las personas no puedan controlar sus emociones, repercutiendo en la causa de enfermedades mentales y físicas, como úlceras estomacales, colesterol elevado, hipertensión y conductas violentas. (p,67).

El estudio realizado por Pili (2016) refleja que las demandas excesivas y las precarias condiciones de trabajo de los profesionales de la salud repercuten de manera significativa sobre su calidad de vida laboral y sobre la calidad del servicio que ofrecen las organizaciones del sector sanitario. Las consecuencias de condiciones adversas y del aumento del estrés son, entre otras, el aumento de la tasa de accidentes, la morbilidad y el absentismo (p.98).

Considerándose que el estrés en el personal de salud afecta directa e indirectamente la calidad del cuidado que se brinda a los pacientes, así como su

estado de salud, que afecta a la pronta recuperación de los mismos. Además, podría ser la principal causa de desgaste físico y emocional, insatisfacción laboral, ausentismo e incapacidad para realizar los procedimientos que a cada uno son asignados.

En un artículo de la Universidad de California se mostró que un estrés severo durante un breve instante, como esperar a un ser querido antes de una intervención quirúrgica, es vasto para eliminar múltiples enlaces entre neuronas en ciertas áreas del cerebro. Esto se considera un tipo de estrés agudo que logra variar la anatomía del cerebro en corto tiempo. Por otro lado, el estrés crónico, tuvo en experimentaciones con roedores la reacción de reducir el volumen del área del cerebro responsable de la retentiva. Cuando esta reacción natural se da en abundancia se origina un exceso de presión que percute en el cuerpo del individuo e induce el brote de males y anormalidades patológicas que frenan el normal progreso y labor del organismo humano. Unos ejemplos son: el olvido (nacientes dificultades de retentiva), variaciones en el nivel de energía, nerviosidad y carencia de concentración, en las damas puede causar alteraciones hormonales significativas, como dolencias estomacales bajas y demás sintomatologías (Cremades, 2016, p.11).

Menéndez, Calle, Delgado, Espinel, Cedeño (2018) manifiestan que, la prevención es la principal alternativa; crear conciencia del peligro del inconveniente, realizar promociones, la constante preparación profesional y establecer una cultura en la gestión de inseguridades en el trabajo son las tareas más significativas para hacerle frente a la problemática relacionada con el trastorno de estrés laboral. Por ello, si el estrés se define como un estado de activación biológica superior a la que el organismo es capaz de afrontar con sus recursos, se deduce que la prevención y el tratamiento del estrés consistirán en reducir esa activación por todos los medios posibles. En general, existen dos maneras de conseguir eso: una, intentando modificar la situación, para desactivarla como amenaza, y otra, modificando la respuesta emocional que provoca. Las primeras son estrategias centradas en el problema, e incluyen la toma de decisiones posibles (por ejemplo, negociar los términos del conflicto, separarse o cambiar de trabajo) o buscar ayuda experta (p.36).

El estrés en el personal sanitario es uno de los problemas principales que influyen en el rendimiento laboral, determinado por múltiples factores entre ellos los sociales, laborales y familiares, que repercute en el bajo nivel de atención a los /las usuarios/as que acuden a las instituciones de salud, produciéndose el estrés laboral en el personal de salud del Hospital del Instituto Ecuatoriano de Seguridad Social del Cantón Chone, ya que no existen técnicas preventivas en esta institución que garanticen la reducción de este trastorno psicológico.

El problema radica en que el personal de salud del Hospital del IESS Chone, está expuesto a diferentes factores desencadenantes del estrés, que pueden repercutir de forma negativa tanto en el ámbito laboral, social, familiar y económico; siendo: el aumento de la responsabilidad, la toma de decisiones importantes en el trabajo, el alto ritmo de trabajo, la falta de pausas, los niveles deficientes de las condiciones físicas del profesional sanitario, la existencia de múltiples estresores ocupacionales; lo que repercute en la baja de la productividad profesional, deterioro de la salud física-mental del profesional, disminución de la calidad de vida laboral y salud ocupacional. Todo esto, está condicionado por la inexistencia de técnicas preventivas que permitan el control y afrontamiento del estrés en el personal de salud y que además contribuyan a mejorar la atención que brindan a los usuarios y sus familiares, llegando a realizar las tareas asignadas de forma eficiente.

Según la Organización Internacional del Trabajo (OIT, 2016), las empresas que incentivan al trabajador y cuidan su ambiente laboral comparten una mayor probabilidad de que esta inversión se refleje en ganancias (en mayor cuantía que las pérdidas derivadas del estrés no previsto). Incluso los profesionales sanitarios mejorarían en el bienestar, el desempeño y el cuidado de sus pacientes si aprendiesen a gestionar primero su calidad de vida relacionada con la salud.

Por ello es necesario hacerle frente a esta problemática existente que ocasiona diversas situaciones inadecuadas para el profesional de salud; siendo la prevención del estrés el enfoque más eficaz para evitar situaciones de compleja resolución. Cuanto antes se afronte el estrés, menores serán las probabilidades de que se cronifique o se presenten enfermedades graves. Por lo que se ha creído conveniente ubicar dicha problemática en el contexto del Instituto

Ecuatoriano de Seguridad Social del cantón Chone, donde lo que se quiere establecer es la presencia del estrés y como éste impacta en el ejercicio de la labor diaria, siendo así el problema al cual se requiere dar una propuesta de solución. Los autores del trabajo de titulación se plantean la siguiente pregunta:

¿Cuál es el impacto del estrés en el desempeño laboral de los servidores públicos del Instituto Ecuatoriano de Seguridad Social del cantón Chone?

1.2. JUSTIFICACIÓN

Se ha observado que uno de los trastornos psicológicos que más a menudo presenta dificultades, es el del personal con situaciones de estrés, este padecimiento entorpece los vínculos condescendientes en el rendimiento profesional transformándose en una etapa frecuente o una representación de ser, argumentos que hacen obligatorio su asistencia pertinente. Por medio de la actual indagación se pudo establecer el nivel de impacto que posee el estrés laboral en el desempeño de los servidores públicos del IESS del cantón Chone y poder realizar la propuesta para optimizar su rendimiento laboral.

Teóricamente de acuerdo a las especulaciones existentes se realizó una investigación que contribuya en determinar los niveles de estrés laboral que influyen directamente en el desempeño de los colaboradores del IESS del cantón Chone, lo cual se da como una anomalía que se origina cuando las peticiones de vida se divisan excesivamente arduas, es por ello que a lo extenso de las siguientes páginas se trata de mostrar como el talento humano ha ido obteniendo mucha relevancia en el medio institucional como un componente diferenciador en las entes y un elemento concluyente del triunfo institucional.

Legalmente este estudio se justifica según lo establecido en la Constitución de la República del Ecuador (2008), en su art. 32: capítulo segundo, sección séptima: se estipula que la salud es un derecho del Sumak Kawsay (Buen Vivir), donde el Estado garantiza su cumplimiento y ejecución, siendo la prestación de este servicio regida por los principios de equidad, universalidad, solidaridad, interculturalidad, calidad, eficiencia, eficacia, precaución y bioética, con orientación de género y diferencial (p. 78). Por ello para los efectos del actual estudio se centrará en los principios de calidad, eficiencia, eficacia y precaución del servicio de salud pública. Así mismo en el Ecuador se ha elaborado el Plan Nacional de Desarrollo, denominado "Plan Nacional de Desarrollo 2017-2021 Toda una Vida", que está relacionado con la ejecución de este trabajo de investigación a través del "Objetivo N°3: Mejorar la calidad de vida de la población, y dentro de este el Lineamiento 3.1: Promover el mejoramiento de la calidad en la prestación de servicios de atención que componen el Sistema Nacional de Inclusión y Equidad Social", ya que al identificar los factores

causantes del estrés laboral en las /los servidores, se pueden plantear estrategias que garanticen la disminución del mismo y por ende brindar una atención con calidad y calidez (Secretaría Nacional de Planificación y Desarrollo [SENPLADES], 2019, p.3).

En cuanto a la relevancia social, la presente investigación constituye un valioso aporte para el sector salud, a través de la prevención y manejo del estrés que repercute en el desempeño laboral. Con la medición del estrés se da a conocer el impacto en el desempeño de los servidores del Instituto Ecuatoriano de Seguridad Social, buscando contribuir al mejoramiento de este ejercicio, y que apoye al progreso de la competitividad de éstas y permita un mayor grado de desarrollo de las personas en la realización de su actividad laboral. Además de ayudar a los asistentes a crear una actitud directiva, más proactiva y disminuyan ciertas deficiencias en las funciones que desempeñan, logrando el mejoramiento de sus procesos en función a sus metas, con el objetivo de formar un talento humano altamente calificado con capacidades para afrontar los cambios del entorno, tanto económicos, tecnológicos, científicos, entre otros.

1.3. OBJETIVOS

1.3.1. OBJETIVO GENERAL

Determinar el impacto del estrés laboral en el desempeño de los servidores públicos del Instituto Ecuatoriano de Seguridad Social del cantón Chone para el fortalecimiento de la institución.

1.3.2. OBJETIVOS ESPECÍFICOS

- Diagnosticar el nivel de estrés laboral en los servidores públicos del Instituto Ecuatoriano de Seguridad Social del cantón Chone aplicando la encuesta “Medic-Estrés”.
- Identificar los principales factores que generan el estrés laboral de los servidores públicos del Instituto Ecuatoriano de Seguridad Social del cantón Chone.
- Proponer técnicas preventivas ante la existencia de estrés laboral en los servidores públicos del Instituto Ecuatoriano de Seguridad Social del cantón Chone.

1.4. IDEA A DEFENDER

El estrés laboral incide en el desempeño de los servidores públicos del Instituto Ecuatoriano de Seguridad Social del cantón Chone.

CAPÍTULO II. MARCO TEÓRICO

2.1. ESTRÉS

Hoy en día, dentro de las múltiples afecciones que aquejan a la población mundial se identifica al estrés como una de las más prevalentes en la ciudadanía. El ajetreado ritmo de vida vigente en el siglo actual ha acarreado consecuencias en la salud de las personas, tanto a nivel físico como psicológico. A lo largo de la historia el concepto estrés se ha definido por distintos autores desde diferentes perspectivas, donde Espinoza, Pernas, & González, (2018) describen que:

El término estrés aparece del latín *stringere*, que representa comprimir, apretujar, ligar, y en francés da sentido a apretar, envolver con el cuerpo, con los órganos, estrujando con potencia, conducido de emociones inversas; siendo posible apretar a alguien en su centro asfixiándolo al mismo tiempo; oprimir nos lleva a padecer ansiedad, conductas agresivas, angustias, impresión de desdicha que domina el organismo humano, el alma y conduce a la inquietud. (p.34)

El síndrome de estrés se identifica como un estado psicológico y fisiológico que perturba la condición normal del organismo y produce cambios evidentes en el cuerpo humano, incidiendo negativamente en la salud física-mental y en el desempeño profesional, causando intranquilidad y ansia. De acuerdo con Martínez (2017) se determina como la respuesta fisiológica de un organismo, de los cuales varios mecanismos defensivos hacen frente a situaciones que se observan como amenazas o aumento de la demanda; este trastorno denominado estrés es una refutación natural e imprescindible para la supervivencia; cuando dicha refutación se da en abundancia, se origina un exceso de presión, que resulta perjudicial para al organismo y estima el surgimiento de afecciones y anormalidades patológicas que obstaculizan el uniforme progreso y labor del cuerpo del individuo que lo padece.

Enlazado Mamani (2018) denota que el síndrome de estrés se considera un efecto de presión física y/o emocional, derivado de diversos tipos de ambientes o ideas que generen sentido de fracasado, frenético o perturbado. Evidenciando a este mal como la respuesta del organismo a desafíos o peticiones demandantes que en mínimos sucesos puede ser positivo, por ejemplo, cuando ayuda a evadir el riesgo o efectuar con un límite de tiempo para la realización de

una tarea. Sin embargo, cuando este permanece por un largo periodo de tiempo, logra perjudicar el bienestar de la salud. Además, Arango (2018) manifiesta que:

El estrés es producto de situaciones externas que tienen un alto nivel de impacto en la cognición del ser humano, que a su vez se ve reflejada de forma significativa en la parte somática ya que afecta directamente tanto al cuerpo como a la mente y que estos en conjunto pueden llevar al ser humano a situaciones poco manejables o imposibles de tratar, si este no está en la disposición de aprender a manejarlo y peor aún el no querer salir a flote de sus mismos problemas. (p.7)

Por lo tanto, se considera al estrés como aquella respuesta del cuerpo a situaciones externas que perturban el equilibrio emocional del individuo; este proceso se pone en marcha cuando una persona percibe una situación o acontecimiento como amenazante, y a menudo los hechos que lo hacen posible son los que están relacionados con cambios que exigen del individuo un sobreesfuerzo poniendo en peligro su actual bienestar personal. Obteniendo como resultado el deseo de huir de la situación o de confrontarlo violentamente, donde participan muchos de los órganos del cuerpo viéndose involucradas algunas de sus funciones y con ello provocando afectaciones en la salud y en la calidad de vida.

2.1.1. FASES DE RESPUESTA AL ESTRÉS

Las demandas de carácter social y las amenazas del entorno del individuo que requieren de capacidad de adaptación provocan estrés y consigo el desencadenamiento de múltiples enfermedades, por lo que en el modo de producción de este trastorno psicológico se identifican diversas etapas; donde Castellano, Alemán, Irisarri, Callero, & Siri, (2019) teorizan que la respuesta de estrés consta de tres fases distintas:

- **Alarma de reacción:** Empieza justo después de ser detectada la amenaza. En esta fase aparecen algunos síntomas como baja temperatura corporal o un incremento de la frecuencia cardíaca.

- **Resistencia:** Esta fase surge cuando el cuerpo no posee tiempo de recobrase y prolonga respuestas para hacer cara a el escenario perturbante. Emergen las primeras sintomatologías del síndrome.
- **Agotamiento:** Debido a la energía definida de adaptación, si la presión permanece o se vuelve más intensa, puede exceder la cabida de aguante, y el cuerpo entra en la etapa de agotamiento y desarrolla enfermedades mentales y físicas también conocidas como afecciones psicosomáticas (p.56).

Ante una situación estresante, el organismo para mantener su equilibrio, emite una respuesta con el fin de intentar adaptarse; en este proceso de adaptación se desarrolla un ciclo de fases, es decir, al percibir un factor estresor, el organismo reacciona automáticamente preparándose para la acción (alarma), este intenta superar o afrontar la presencia de los factores que se perciben como amenaza (resistencia) y cuando el estímulo es excesivamente prolongado o alcanza una gran intensidad y el individuo es incapaz de rechazarlo, eliminarlo o superarlo, aparece la fase de agotamiento.

2.1.2. SÍNTOMAS DEL ESTRÉS

El inicio del trastorno de estrés comienza con el entorno o la condición personal que afecta al individuo a través de solicitudes o requerimientos que el sujeto no puede controlar o satisfacer, esta falta de control representa una amenaza para ellos y trae una serie de sintomatologías físicas y mentales; por ello Naranjo (2017) revela que el estrés puede causar muchos síntomas de los cuales los más frecuentes son:

- Dolor de cabeza:
- Mala memoria.
- Diarrea (exceso de heces acuosas y blandas) o estreñimiento o dificultad para eliminar heces.
- Falta de energía o de concentración.
- Cambios de la conducta.
- Problemas de salud mental: como ansiedad o depresión.
- Problemas cardiovasculares y musculoesqueléticas.

- Cambios en el peso.
- Problemas estomacales.
- Cansancio constante y prolongado.
- Problemas a nivel sexual.
- Rigidez en la mandíbula y el cuello.
- Insomnio o exceso de sueño.
- Desgaste a nivel celular y envejecimiento. (p.21)

Los sintomatologías de estrés aquejan el organismo, emociones, pensamientos y la conducta. Por eso el saber reconocer los síntomas frecuentes del estrés ya es un paso importante para resolverlos. Si no se asiste de manera adecuada, el estrés puede causar muchas complicaciones en la salud, como hipertensión, afecciones cardíacas, sobrepeso y demás. A diferencia de Naranjo que muestra sintomatologías generalizadas de estrés, Chiang, Riquelme, & Rivas, (2018) enuncian aquellos síntomas más exhaustivos reflejando:

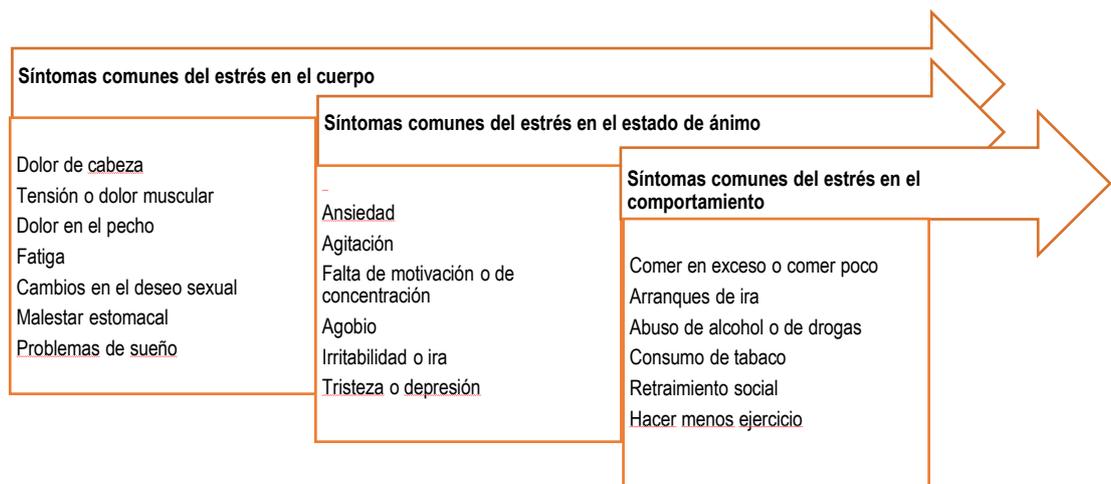


Figura 2.1. Síntomas comunes del estrés

Fuente: Chiang, Riquelme, & Rivas, (2018) (p.45).

En pequeños episodios el estrés puede ser positivo, como cuando ayuda a evitar el peligro o cumplir con una fecha límite; el problema está cuando dura mucho tiempo y que dichos indicios se vuelven constantes, excesivos o intolerables, lo cual somete al organismo a una situación continua de estrés. Esto implica un alto desgaste, ya que el cuerpo se halla en estado persistente de tensión y alerta, lo que dispone de mayor consumo de recursos; esto a su vez afectando el cuerpo, los pensamientos, sentimientos y comportamiento del individuo que lo padece.

2.1.3. CARACTERÍSTICAS DE LAS SITUACIONES DE ESTRÉS

El estado de ánimo y el estilo de vida de las personas provocan una incidencia significativa en las funciones de nuestro organismo, impulsando la creación de la anomalía psicológica estrés. Obviamente, el estrés causará daño, puesto que este afecta muchos sistemas y equipos del cuerpo humano (como hormonas, cardiovascular, muscular, sistema digestivo) entre otros. Por ello no se puede ignorar el estrés o simplemente tolerarlo, el estrés forma parte de la vida cotidiana, las situaciones que estresan muchas veces no van a desaparecer, lo que se puede hacer es aprender a identificarlo y a combatirlo o reducirlo a niveles más tolerables; evidenciándose que en cualquiera escenario estresante consta una sucesión de peculiaridades o características frecuentes que son:

- Se crea un entorno nuevo que requiere una reforma.
- Falta de datos sobre el contexto que genera estrés.
- Inseguridad: ¿qué nos va a suceder?
- Confusión
- Carencia de destrezas para tratar este suceso estresor.
- Cambios biológicos en nuestro cuerpo.
- Entre más tiempo dure y se cronifique la situación estresante, será mayor el deterioro. (Bairero, 2017, p.65)

La exposición a situaciones de estrés no es en sí misma algo malo o que conlleve a efectos necesariamente negativos, solo cuando las respuestas de estrés son excesivamente intensas, frecuentes y duraderas pueden producirse diversos trastornos en el organismo. Al contrario de Bairero, Visitación (2016) focaliza 4 características de una situación que genera estrés de las cuales se identifican: “novedad, impredecibilidad, sensación de descontrol, amenaza para nuestra personalidad” (p. 68).

Un mismo hecho no resulta igual de estresante para todas las personas, ni siquiera en todas las circunstancias o momentos de la vida para el mismo sujeto; es decir para cada individuo la fuente que provocará la cadena de estrés es muy particular y difiere de una persona a otra. Por ello el manejo del estrés comienza con la identificación de las fuentes de estrés desde la visión del sujeto como tal,

siendo necesario la prevención o el control a tiempo de esta grave patología psicológica.

2.1.4. TIPOS DE ESTRÉS

Hombres y mujeres enfrentan circunstancias sociales en su cotidianidad interpretadas como desafíos, condiciones que causan distintos tipos de estrés; estos a su vez cuentan con sus propias características, síntomas, duración y enfoques de tratamiento. En tales términos se producen una serie de indicios claros que determinan una situación patológica que debe ser convenientemente tratada ya sea esta emocional, física o psicológica. Entre esos diversos tipos de estrés la Asociación Estadounidense de Psicología (APA, 2019), enuncia los siguientes:

- **Estrés agudo:** es el tipo más frecuente de estrés y se produce fundamentalmente como reacción a la exigencia o la presión puntual, por lo que es de corta duración y es fácilmente manejable y tratable.
- **Estrés agudo episódico:** el sufrir de manera recurrente este tipo de estrés, terminando sumidos en una crisis eterna.
- **Estrés crónico:** tipo de estrés fatigante que causa un deterioro físico y emocional incesante a el individuo que lo padece ;llevando a su víctima a la agresividad, e incluso a la muerte (p.5).

Al contrario, Sánchez (2016) asevera que constan diversos tipos del trastorno de estrés como son: “estrés normal, patológico, post-traumático, laboral” (p. 84).

Desde otra perspectiva Díaz (2017) diferencia entre tipos de estrés, distinguiendo estrés positivo/bueno o “Eustrés” y estrés negativo/malo o “Distrés”.

- **Eustrés:** es un tipo de estrés positivo. Sucede cuando hay un aumento de la actividad física, el entusiasmo y la creatividad. Por ejemplo, practicar un deporte que te gusta o afrontar algún reto o situación que consideras excitante.
- **Distrés:** es un estrés desagradable. Es un estrés que ocasiona un exceso de esfuerzo en relación a la carga (p.16).

El estrés afecta a las personas de maneras distintas, por lo tanto, es muy personal. Ciertos acontecimientos y ambientes pueden ocasionar mucho estrés en una persona, pero no en otra. Por otra parte, el estrés no siempre tiene consecuencias negativas, en ocasiones su presencia representa una excelente oportunidad para poner en marcha nuevos recursos personales, fortaleciendo así la autoestima e incrementando las posibilidades de éxito en momentos futuros.

2.1.5. PREVENCIÓN DEL ESTRÉS

El estrés laboral conlleva consecuencias negativas tanto en los empleados como las entidades que sufren este mal, que van desde la disminución del desempeño laboral, deterioro de la salud ocupacional, pérdida de satisfacción laboral y de la calidad del servicio que brinda la entidad como tal. Por ello nace la necesidad dar solución a esta problemática para mejorar la salud ocupacional logrando prevenir o controlar este acontecimiento, siendo así según un estudio realizado por Félix (2018) las principales estrategias preventivas a considerar por el profesional sanitario se deberían dirigir fundamentalmente a tres factores estresantes laborales:

- La incertidumbre frente a la instauración de un diagnóstico o tratamiento. Su afrontamiento consiste en:
 - La aceptación de la incertidumbre;
 - Dialogar con otros colegas del tratamiento que se va a desarrollar;
 - Comunicarse con la familia del paciente y con el propio paciente.
- La posibilidad de ser demandado por la mala práctica profesional. Para su afrontamiento, conviene:
 - No tener en cuenta a priori la posibilidad de una demanda;
 - Tratar de sentir que el trabajo se ha realizado bien;
 - Hablar con el paciente y explicarle su situación con claridad;
 - Tener una compañía de seguros.
- Los efectos generales de los factores estresantes laborales. Los propios médicos son los que responden a esta cuestión. Las estrategias más utilizadas son:
 - Realizar actividades alejadas de la práctica profesional;

- Pasar tiempo con la familia;
- Desahogarse;
- Desconexión mental. (p.67)

El tomar medidas para controlar el estrés puede traer muchos beneficios para la salud del individuo víctima de este síndrome. Por lo que el buscar formas activas de controlar este trastorno, contribuye a su disminución, donde el tener las horas suficientes de sueño, adoptar un estilo de vida saludable son algunas de las pautas a seguir. En concordancia a lo estipulado por Félix, Naranjo (2017) declara que existen varias tácticas para controlar el estrés que se presentan a continuación:

- Ejercicio diario (mínimo de 30 minutos).
- Practicar técnicas de relajación, ya sea musculares y demás.
- Ría todo el tiempo.
- Conviva con la familia y amigos.
- Haga espacio en su tiempo para usted y sus gustos. (p.12)

La mejor manera de evadir el estrés es impedir de modo efectivo cualquier cosa que pueda causar inestabilidades emocionales o profesionales para prevenir los efectos graves de este síndrome. Cada persona, cada departamento y toda la sociedad pueden responder a la presión para determinar la complejidad de la anomalía y la necesidad de proponer contramedidas a las diversas necesidades que existen.

2.2. ESTRÉS LABORAL

El estrés en el entorno laboral es un problema creciente con un costo personal, social y económico notable, este surge cuando los requerimientos del medio laboral prevalecen de la cabida de los individuos para hacerles cara o conservarlas bajo control, por lo que el organismo se adecua para un máximo sacrificio, y es ahí donde el cuerpo llega a su fatiga ocasionando desequilibrios en la salud de quien lo enfrenta. De manera más técnica Sarsosa y Charria (2017) abarcan la conceptualización de esta terminología mencionando que:

El estrés laboral se define como el grupo de reacciones de naturaleza emocional, comportamental y psicológica generadas por las demandas del ambiente para

las cuales el individuo tiene una incapacidad de afrontamiento, y es considerado como padecimiento laboral de alta prevalencia en el mundo moderno, que genera un desequilibrio causado por la insuficiente competencia de generar una respuesta viable ante una exigencia del entorno, afectando la salud y bienestar del trabajador, lo cual es generador de enfermedades en el ámbito laboral que parte de la experiencia y percepciones del individuo en su interrelación con las condiciones laborales, causando afecciones o síntomas nocivos en la salud (p.45).

En contexto Córdova (2018) describe que el estrés laboral es un producto de la aparición de factores psicosociales de riesgo, que por sí mismo tiene “alta probabilidad de afectar de forma importante a la salud de los trabajadores y al funcionamiento empresarial a medio y largo plazo”. (p.38)

Una forma de responder o reaccionar del ser humano ante dificultades y conflictos en el ámbito laboral que no se ajustan a sus capacidades y conocimientos, y estos pondrán a prueba la habilidad para enfrentar la situación (Fernández & Solari, 2017, p.8). Aunque el estrés se puede generar en varias situaciones del trabajo, generalmente se empeora cuando el trabajador siente que no tiene un apoyo suficiente de los jefes o superiores y compañeros, y cuando tiene un control limitado en su trabajo o en la manera en que hace frente a las demandas y exigencias laborales.

2.2.1. TIPOS DE ESTRÉS LABORAL

Existen dos tipos de estrés laboral en función a la duración y a alcance de las situaciones o factores estresantes, los empleados bajo estrés intentan desarrollar una o más tácticas de contrarresto para deshacerse de la fuente que origina el estrés. así mismo tratan de evadir experiencias enfatizando situaciones estresantes, sus deseos e incluso expectativas de tales situaciones. Por esto Álvarez (2017) indica que constan dos clases de estrés laboral que son: “El episódico: se muestra de momento, es una circunstancia que no se pospone por cuantioso lapso y rápidamente se soluciona, como el ser despedido del empleo. El crónico: se exhibe de modo repetido, en el que la víctima está arraigada a una situación estresante de forma continua” (p. 34).

Al contrario de Ramírez (2019) que muestra el positivo y el negativo también conocidos como eustrés y distres.

- **Eustrés o estrés positivo:** Nunca lo será si te supera. Se considera con este nombre a ese ligero nivel de estrés que generan situaciones como un reto laboral. También en el inicio de un proyecto en la que la persona se mantiene especialmente en alerta. El límite en afrontar esta situación como un momento positivo y de crecimiento o dejarse sobrepasar depende de distintos factores. Encontrar la motivación para incrementar tus propias capacidades te ayudará que este siga siendo un estrés positivo. Un coacher laboral puede ayudar a que las personas en una situación determinada tomen la actitud que les ayude a mantenerse en una situación de estrés positivo sin verse sobrepasadas.
- **Distrés o estrés negativo:** Cuando la situación te supera estamos hablando de estrés negativo. Esto puede llegar a ser muy negativo porque no termina al terminar el horario de trabajo. Este estrés se lleva a casa y a todas las demás parcelas de la vida de la persona. (p.78)

Las situaciones potenciales causantes del trastorno de estrés difieren por cada individuo, es decir, contexto que para una persona es estresante para otra no lo es; por ello los tipos de estrés se enmarcan dependiendo de la forma de ser, de pensar y de sentir de cada sujeto. Por ello la diferencia entre el estrés común y el estrés laboral reside exclusivamente en el origen de este, pero las consecuencias y los problemas de salud que este último provoca, no se quedan en el trabajo y pueden incluso afectar al entorno más próximo del individuo.

2.2.3. CONSECUENCIAS DEL ESTRÉS LABORAL

Las consecuencias del estrés no perjudican solo a la persona que lo sufre, sino también abarca a los individuos que le rodean como son: grupo familiar, compañeros del trabajo, amigos y otros medios en que se desenvuelva. Especialmente haciendo hincapié en el medio laboral las consecuencias del estrés son:

- Irritable y descontento.
- Pérdida laboral por enfermedad, extendida más de lo necesario.

- Deterioro de las relaciones con los superiores y colegas por altercados, malos modos, menos paciencia, etc.
- Quebrantamiento del horario laboral (salir antes del trabajo, llegar tarde).
- Disminución del rendimiento en el trabajo
- Mayor riesgo de accidentes laborales.
- Abrumar a los colegas con problemas personales. (García & Gil, 2016, p.67)

En concordancia Granado (2016) comenta que existen diversas consecuencias del padecimiento de estrés en la persona, esto va a depender de su condición física, psicológica y ambiental, entre las cuales se destacan:

- Ansiedad
- Agresión
- Depresión
- Fatiga
- Frustración
- Mal humor
- Baja autoestima
- Tensión
- Incapacidad para tomar decisiones
- Bloqueo mental. (p.97)

Cuando el estrés laboral excede su nivel llegando a un nivel severo, se exhibe como aquel mal que perjudica la salud del empleado, así como su calidad de vida; donde la sobrecarga, trabajos rutinarios y bajo presión, producen estados de fatiga crónica y actitudes de pasividad o alienación, todo esto comprometiendo el desenvolvimiento laboral de los individuos que lo padecen y con ello la calidad del servicio que brinden.

2.2.4. SÍNTOMAS DEL ESTRÉS LABORAL

El síndrome de estrés genera múltiples consecuencias que difieren para los empleados y las entidades, como lo son la incertidumbre, ansiedad, depresión, variación estomacal, cardiovascular, dolor de cabeza e incidentes laborales. El estrés en el personal sanitario es uno de los problemas principales que influyen

en el rendimiento laboral, determinado por diferentes factores entre ellos los sociales, laborales y familiares, que repercute en el bajo nivel de atención a los /las usuarios/as que acuden a las instituciones de salud, produciéndose el estrés laboral en el personal de salud. Pero ante esta problemática existente solo queda hacerle frente para dar mejora a la situación, y una manera eficiente de hacerlo es identificando sus síntomas para rápidamente hacerle frente, por ello Guadalupe y Vaca (2017) alegan que:

El estrés, además de producir ansiedad, puede producir enfado o ira, irritabilidad, tristeza-depresión, y otras reacciones emocionales, que también podemos identificar. Pero a más de estas reacciones emocionales podemos identificar claramente otros síntomas producidos por el estrés, como son el agotamiento físico, la falta de rendimiento, etc. Finalmente, si el estrés es muy intenso y se prolonga en el tiempo, puede llegar a producir enfermedades físicas y desórdenes mentales, en definitiva, problemas de salud. (p.78)

Desde otro punto de vista Álvarez (2017) estima 3 tipos de síntomas que son:

- **Saturación:** lo primero que siente el individuo es que se empieza a llenar, que todo lo sobrepasa. Tareas sencillas o pequeñas son vividas con ansiedad o inquietud, porque se siente sobre-exigido el trabajador.
- **Malestar a nivel físico:** diversos signos y síntomas acompañan al estrés. Desde problemas endócrinos, digestivos, cardíacos.
- **Decaimiento psicofísico:** es un síntoma característico del estrés. Suele verse más en el final del año, aunque también puede darse al iniciar (trabajo, estudios) o en la mitad del año. (p.54)

2.2.5. FACTORES QUE CAUSAN EL ESTRÉS LABORAL

El estrés se ha transformado en uno de los síndromes más frecuentes en el mundo laboral que agrede la salud física-mental del empleado, así como la realización eficiente de sus labores diarias llegando a reducir su productividad profesional, satisfacción ocupacional y calidad de vida laboral; siendo el personal sanitario el más afectado por esta patología; esto debido al compromiso que este asume con el paciente/cliente, la interacción constante con las situaciones que lo rodean, el alto ritmo de trabajo, la falta de pausas, la inseguridad en el empleo, la falta de motivación, los niveles deficientes de sus condiciones físicas y demás.

Izquierdo (2016) plantea que pueden presentarse cuando la persona se encuentra sometida a las siguientes situaciones:

Ambiente laboral inadecuado	Sobre carga de trabajo	Alteración de ritmos biológicos	Responsabilidades y decisiones muy importantes	Estimulación lenta y monótona	Condiciones laborales inadecuadas
Son los llamados estresores del ambiente físico y responden a uno o a todos los siguientes factores: Falta de luz o luz muy brillante, Ruido excesivo o intermitente, Vibraciones, Aire contaminado, Alta o baja temperatura.	Es el estrés por sobrestimación. Se presenta por exigencias psicosensoriales violentas, simultáneas, numerosas, persistentes y variables. Exigen una adaptación fuera de límite normal y genera tensión nerviosa, fatiga, irritabilidad, crisis de decisión, ansiedad, confusión, embotamiento, desconcentración.	Es el estrés que se produce al alterar las constantes biológicas determinadas por el ritmo circadiano determinado a su vez por las secreciones hormonales, los ciclos del sueño y el ritmo metabólico. Requiere un alto esfuerzo adaptativo, generando irritabilidad, además de provocar modificaciones en la vida social, conyugal y sexual. Se presenta por lo general en trabajadores nocturnos y el personal de salud.	Es el estrés del personal jerárquico o con grados de responsabilidad que asume y no le compete. Se debe a los casos en los cuales las responsabilidades son numerosas y variables; la tensión psicológica se presenta como continua; se está sometido a la búsqueda constante de la eficacia pues así lo exige el resultado del trabajo y sobre todo porque exige una adaptación a situaciones nuevas.	Es el estrés por subestimulación. Se produce por la falta de estímulo normal y fisiológico de los sentidos y del pensamiento independiente. Se presenta, por ejemplo, en el trabajo rutinario y automatizado que no permite la creatividad y el pensamiento independiente.	Se refieren a las causas de estrés en el personal no calificado, que comprenden entre otros: Alimentación inadecuada e insuficiente, Ausencia de perspectivas de progreso, Pocas posibilidades de recreación, Inestabilidad laboral, Consecuencias del estrés laboral.

Figura 2.2. Factores que causan el estrés laboral

Fuente: Izquierdo (2016) (p.25-28).

Con una visión similar Carrillo, Ríos, Escudero, & Martínez (2018) muestran factores causantes de estrés laboral entre los más relevantes se evidencian:

- Jornada laboral excesiva.
- Tiempo inoportuno para ultimar la labor de modo agradable para el empleado.
- Falta de una descripción clara de la labor que se realiza.
- Falta de reconocimiento o recompensa por un buen rendimiento laboral
- No tener oportunidad de exponer las quejas.
- Múltiples responsabilidades, pero poca cabida de tomar decisiones.
- Inseguridad en el trabajo (p.56).

Las repercusiones que tiene el estrés laboral se pueden presentar a nivel económico y social, siendo consideradas muy importantes, ya que cada vez más van en aumento, que están relacionados por el incremento del ausentismo de los trabajadores, disminución en la producción, la presencia de accidentes en el medio de trabajo, incidencia de enfermedades tanto en el ámbito físico como

mental, que acarrea gastos excesivos en muchos casos de acuerdo a la complejidad de la situación problemática que se presente.

2.3. ESTRÉS EN LOS PROFESIONALES SANITARIOS

El trabajo en hospitales ha sido considerado como una labor que demanda mucho tiempo y responsabilidades, además implica estar continuamente en contacto con el dolor y a menudo con la muerte de los pacientes que el personal tiene a su cargo. Por lo que Sarsosa y Charria (2017) señalan que el estrés laboral es originado en gran parte por el sentimiento de los trabajadores asistenciales de ser responsables de la vida humana y la incertidumbre que conlleva el diagnóstico y el tratamiento de cada paciente. Así como también, la exposición a los conflictos éticos y legales particulares del sector salud en los que está inmerso el personal asistencial. Además, las jornadas de trabajo extenuantes, la sobrecarga laboral y el pluriempleo caracterizado por los turnos rotarios, son desencadenantes del ausentismo laboral por causa médica y disminución del desempeño laboral.

En las carreras que trabajan directamente con el contacto de individuo a individuo, implica un mayor grado de responsabilidad, demandas y tareas específicas sin dejar de lado probables molestias y disgustos. Ligado a lo mencionado por Sarsosa y Charria, Cabrera y Orbe (2016) muestran que los servicios vinculados con la salud implican mayor interacción con personas y a su vez es más la responsabilidad por el hecho de estar a cargo del cuidado de la vida y salud de ellos. No solamente el personal médico está expuesto ante el estrés de origen asistencial, también se indica que otras profesiones ligadas a la salud de las personas se encuentran expuestos al estrés como enfermeras, auxiliares en enfermería, cuidadores directos, etc (p.87).

Los factores tanto internos como externos del profesional de la salud pueden crear intensas situaciones de estrés en su entorno laboral. Siendo los condicionantes de esta situación al hecho de ser un profesional de prestigio y las condiciones malas del entorno físico, humano, organización laboral, bajos salarios, sobrecarga, trabajo extenuante, falta de capacitación, exceso de horas trabajo real del equipo. “Respuesta al estrés laboral crónico”, que se produce

principalmente en el marco laboral de las profesiones que se centran básicamente en un contacto directo con las personas". (Nuñez, 2016, p.169).

2. 3.1. CALIDAD DE VIDA LABORAL (CVL) DE LOS PROFESIONALES SANITARIOS

Para Navarro (2016) la calidad de vida laboral de los profesionales sanitarios se define como una amplia variedad de áreas, incluso sociología, psicología, educación, dirección, asistencia médica y enfermería. En décadas recientes, la CVL ha recibido una atención creciente en ajustes de la asistencia sanitaria, de hecho, como una parte del movimiento de calidad más amplio en la asistencia sanitaria, las preocupaciones por el desarrollo de la CVL y el bienestar del personal han sido reconocidas como facetas importantes del desempeño de las organizaciones de la asistencia sanitaria.

La satisfacción de los empleados es un factor importante para mantener el equilibrio laboral, a través del cual se pueden tomar acciones, actitudes, comportamientos y obligaciones sin la tensión que debilita o interfiere con la atención específica de los médicos especialistas. Por lo tanto, en la actualidad, la satisfacción de los profesionales de la salud ocupacional. El grado se considera uno de los indicadores que restringe la calidad de la vida laboral.

2.3.2. SATISFACCIÓN LABORAL DE LOS PROFESIONALES SANITARIOS

La satisfacción laboral es uno de los elementos básicos utilizados para evaluar la calidad de las instituciones médicas. La presencia de empleados motivados que estén satisfechos con el trabajo y la organización puede mejorar la productividad y la calidad del servicio. La satisfacción laboral del personal médico ha sido ampliamente estudiada. Estos estudios a menudo enfatizan la importancia de realizar investigaciones de satisfacción laboral entre estos profesionales, porque una mejor comprensión de la satisfacción laboral de los empleados puede contribuir directamente a la calidad de los servicios prestados. En la mayoría de estos estudios, la satisfacción general de los profesionales de la salud varía del 60% al 80%, aunque algunos estudios informan una satisfacción por debajo del 60%. (Martínez, 2016).

La satisfacción laboral constituye uno de los indicadores de calidad de vida laboral, por ello los efectos pueden incidir también sobre la organización. De este modo, posibles consecuencias del estrés en el trabajo son las pérdidas en el trabajo, el incremento del absentismo, las ineficiencias, errores, etc.

2.3.3. DETERMINANTES DE LA CVL Y LA SATISFACCIÓN LABORAL DE LOS PROFESIONALES SANITARIOS.

En la CVL (calidad de vida laboral), hay muchos factores que afectan a los profesionales de la salud, entre ellos: vida privada/trabajo, promoción laboral, autonomía laboral, ambiente laboral, ambiente laboral, conflicto entre salario, trabajo económico, carga de trabajo, fatiga, presión laboral del profesional sanitario, compromiso laboral.

DETERMINANTES DE LA CVL Y LA SATISFACCIÓN LABORAL DE LOS PROFESIONALES SANITARIOS.	
El Conflicto entre vida privada y trabajo	Trabajo y la familia son dos esferas importantes de la vida adulta, la participación en una esfera hace difícil participar en la otra.
La Promoción Laboral:	Las oportunidades de promoción y ascenso a lo largo de la carrera profesional
La Autonomía Laboral	Las direcciones dentro de las organizaciones sanitarias deben facilitar al personal a participar en la toma de decisiones
El Clima Laboral	Los profesionales sanitarios deben tener una visión de equipo donde todos se beneficien y repercutan en los resultados de la calidad a los pacientes.
El Entorno Laboral	En el marco hospitalario, el medio ambiente físico juega un papel importante, ya que debido a la gran variedad de profesionales y tareas que se realizan, podemos encontrar todo tipo de riesgos
La Remuneración económica laboral	Cuando los trabajadores no consideran su salario relacionado con el rendimiento pueden producir insatisfacción, absentismo, deseos de abandonar, bajo rendimiento, falta de dedicación, conflicto de intereses
La carga laboral	La carga laboral tanto asociada a la excesiva cantidad de actividades a realizar en un determinado período de tiempo
La Fatiga	El trabajo por turnos y el nocturno son frecuentes entre los profesionales sanitarios.
El Estrés laboral	Es importante reconocer que el estrés es un estado y no una enfermedad.
El Estrés laboral asistencial o Burnout	Burnout es un síndrome típico de profesionales que trabajan en los servicios sociales, y es caracterizado por el agotamiento emocional

Figura 2.3. Determinantes de la CVL y la satisfacción laboral de los profesionales sanitarios.

Fuente: Navarro, (2016) p.53-68.

Salvaguardar el bienestar y la salud de los empleados es esencial para lograr el funcionamiento ideal de la empresa. La gestión correcta de los talentos organizacionales no solo debe promover el desarrollo y la lealtad de los empleados, sino también tomar medidas preventivas para evitar fenómenos como la presión laboral que obstaculizan el logro de los objetivos.

2.4. DESEMPEÑO LABORAL

Mejorar el desempeño laboral de los trabajadores debe ser una de las prioridades del día a día en las organizaciones que es identificar, observar, y analizar todos los factores que pueden influir en la mejora del desempeño. Para Fuentes, Vargas, y Reyes (2015) manifiestan que el desempeño laboral:

Se centra en identificar las necesidades de capacitación y desarrollo del trabajador con base en el análisis continuo de las habilidades y destrezas del mismo, evaluando la posibilidad de otorgar una promoción o ascenso en la empresa, sin embargo, el empleado no es considerado como un ente integral conformado por sentimientos y emociones. (p.59)

Por otra parte, Peña y Durán (2016) definen que el rendimiento laboral:

La acción no se trata de resultados, una cosa es un acto, y la otra es la deducción, pero el llamado desempeño no es ningún tipo de hecho por parte de los humanos, sino una acción intencionada contra el resultado, que es intencional labor; el resultado es el efecto del comportamiento anterior, pero también intervendrán otros factores que tienen el talento de promover u obstaculizar esta conexión entre la conducta y el resultado (p.5).

Finalmente, Jara, Asmat, Alberca y Medina (2018) como han hecho muchos investigadores han estudiado el concepto del Desempeño Laboral lo definen como:

La eficiencia con la que las personas realiza sus trabajos dentro de un organismo, se expresa que los esfuerzos que realiza el empleado para llevar a cabo sus labores dentro de la entidad, que están encaminados a su éxito, son encargados y deberán cumplir con las obligaciones que se aplican a su papel dentro de la organización para su conveniente beneficio, es decir es la capacidad de trabajo que realiza en una institución y que tienen un conjunto de metas que cumplir con responsabilidad, eficiencia (p.7).

Cuando se define el desempeño profesional se está refiriendo a las habilidades de la actividades diarias del personal, que realiza dentro de las instalaciones, desde habilidades vocacionales hasta habilidades interpersonales y que afecten directamente los resultados de la organización, en resumen, se trata del

comportamiento y los métodos de trabajo de los funcionarios públicos y el impacto que dan en la empresa tanto positivo o negativo, es por eso que es tan importante medirlo, no solo porque el bajo rendimiento perjudica a la empresa, sino también porque las buenas empresas pueden inspirar motivación y llegar a la meta final.

2.4.1. CARACTERÍSTICAS DEL DESEMPEÑO LABORAL

Se podría asumir que el desempeño laboral es solo acerca de qué tan bien realizan sus tareas los funcionarios. Sin embargo, existen varias características claves en su conceptualización por ello Bobadilla y California (2017) interpreta que:

Podemos mencionar algunas características personales que se manifiestan: las habilidades, la capacidades, las necesidades y las cualidades etc.; ya que interactúan con el ambiente de trabajo y la empresa, pero la institución piensa en otras particularidades transcendentales, como la apreciación de la imparcialidad, los aspectos y las sugerencias de los trabajadores sobre la labor, porque esto considerara el desempeño de los empleados, por lo que es muy difícil definir cómo debería aumentar el desempeño laboral, consideran que las mediciones individuales podrían revelar el bajo desempeño, esto se debe a una asistencia irregular o a una baja motivación. (p.13)

En este contexto, se entiende que debido al dinamismo que rodea el ambiente administrativo y las exigencias de un mundo cambiante, las organizaciones públicas deben incorporar nuevas ideas que le permitan hacer un buen uso efectivo de las características de los funcionarios; donde al hablar de un desempeño laboral eficiente, está debe estar basada en aquellas que le permitan a la empresa llevar adecuadamente sus actividades incluyendo un correcto desempeño de sus colaboradores, para obtener mayor rendimiento de sus operaciones, todo esto en virtud de hacer más eficaz el proceso administrativo en cualquiera de sus etapas, logrando total satisfacción del usuario/cliente.

2.4.2. FACTORES QUE INFLUYEN AL DESEMPEÑO LABORAL DE LOS EMPLEADOS.

Conlleva a pensar que la base de esta definición es la ejecución de las tareas de forma eficiente por parte de los funcionarios y el cumplimiento de los objetivos organizacionales, y concluye que el clima organizacional determina el comportamiento de los trabajadores en una organización, comportamiento que ocasiona la productividad de la institución a través de un desempeño laboral eficiente y eficaz por eso Rodríguez (2017) considera que los factores que debe portar un servidor público son:

El primer factor que influye es la satisfacción hacia el trabajo, el cual se entiende como el conjunto de sentimientos positivos o negativos por los cuales el empleado percibe su trabajo y que se refleja en sus actitudes, otro factor es la autoestima, que se refiere al concepto que tiene el trabajador sobre sí mismo y sus capacidades, y el cual le va permitir adaptarse dentro de una organización y buscar un reconocimiento en el equipo de trabajo y generar satisfacción laboral, anteriormente descrita, el trabajo en equipo es otro factor influyente en el desempeño laboral porque cuando los trabajadores se reúnen para conformar un equipo con el objetivo de satisfacer un conjunto de necesidades, se generan relaciones de cohesión y uniformidad en los miembros mejorando el ambiente dentro de la organización, otro factor es la motivación, el cual se entiende como la intensidad, dirección y persistencia que pone un individuo para cumplir un objetivo. Lo cual, si se enlaza con la dinámica empresarial, este factor da la base del desempeño y controla que se cumpla o no una tarea. (p.6)

Al igual Bobadilla y California (2017) indica que los factores que debe portar un servidor público son:

- La percepción del empleado sobre la equidad, actitudes y opiniones acerca de su trabajo, actitud ayuda a la gerencia a entender las reacciones de los empleados ante sus labores.
- La importancia del trabajo para las personas que realizan la labor, porque el trabajo puede ser interesante, pero no es esencial para los afiliados de la organización.

- La autoestima es otro componente con el que lidiar, porque es una estructura de escaseces personales, que muestra la insuficiencia de darse cuenta de nuevas circunstancias y el deseo de ser reconocido dentro de una empresa o grupo de trabajo.
- La formación de los profesionales es un método muy efectivo para aumentar el rendimiento, de acuerdo con el método de aprendizaje, el proceso de formación provocará resultados satisfactorios y será efectuado por el departamento de recursos humanos, el propósito es permitir que los empleados realicen su labor de la manera más efectiva posible. Todos los problemas laborales provocados por conflictos de gestión interpersonal deficientes o sistemas salariales no son permanentes.

Se considera que los factores que influyen en el desempeño laboral en los funcionarios, son muy importantes ya que sentirse cómodo en el lugar de trabajo da mayores posibilidades de desempeñar un trabajo correcto y eficiente, y los trabajadores se sienten más motivados por su crecimiento personal y profesional.

2.4.3. DIMENSIONES DEL DESEMPEÑO LABORAL

El comportamiento o acciones de las personas que trabaja dentro de una organización siendo relevantes para el logro de las metas organizacionales siendo de esta menta que el éxito del desempeño laboral no depende exclusivamente de la capacidad intelectual, se necesita de las habilidades necesarias para el desempeño eficaz. Por lo que Trelles, y Varas (2017) comentan que las dimensiones del rendimiento profesional son:

- **Capacidad laboral:** La disposición de trabajo se refleja en la postura del empleador en la institución, que se manifiesta a través de su práctica, inteligencia, destreza o ingenio manifestado en el área laboral.
- **Desenvolvimiento:** La capacidad de trabajo se refleja en la actitud del trabajador en la organización, que se expresa a través de su experiencia, conocimiento, habilidad o talento reflejados en el campo de trabajo.

- **Eficacia:** Se manifiesta en hacer lo apropiado, acciones para el entorno de trabajo desarrollado para cumplir con los objetivos de la entidad, la efectividad evaluara el desempeño personal de cada servidor.
- **Perfil del trabajador:** Definir la etica y las particularidades del operario en la institución según sus años, sexualidad e identidad con la organización. (p.15)

Al igual, Campbell (como se citó en Lorrén, 2018) establece que el desempeño laboral como finalidad el cumplimiento de las metas establecidas por la organización se identifican en cuatros dimensiones:

- Las habilidades en tareas laborales específicas se definen como funciones que hacen que el participio de una profesión en particular sea único y que cada labor sea única.
- Destrezas de tareas generales o comunes para cualquier operario.
- Notificaciones orales y escritas, destinada a manifestar ideas o facilitar información.
- La motivación adicional mostrada por los empleados refleja el esfuerzo. (p.25)

Las dimensiones más importantes del funcionario son todas las aptitudes que realiza en una organización expresada a través de su experiencia, realmente esenciales que hacen que su trabajo sea exitoso para mejorar la productividad, la calidad de vida para la organización, las ganas de servir, ayudar, ser cada vez mejores en su área de trabajo, siendo parte de su esencia.

2.4.4. EVALUACIÓN DE DESEMPEÑO LABORAL

Se sustenta que la evaluación del desempeño laboral consiste en medir e identificar sus cualidades para administrar todo el desempeño humano, Guzmán (2017) señala que:

En el desempeño está presente la evaluación como un proceso propio de las organizaciones y se utiliza para el fomento de un ambiente de trabajo para que los colaboradores puedan demostrar sus habilidades y desenvolverse al máximo. Existen programas de evaluación del desempeño para conocer las capacidades e identificar el mérito respectivo, la evaluación no es ninguna

novedad, actualmente toda empresa sea grande o pequeña, inclusive en los diferentes sectores sea público o privado la utilizan como herramienta para la medición del desempeño en sus trabajadores. (p.35)

Al igual toda persona necesita recibir realimentación sobre su desempeño para saber cómo ejerce su trabajo y para hacer las correcciones correspondientes, así también para Hidrugo y Pucce (2016) define que la evaluación del desempeño laboral consiste:

Para comprender el potencial del personal, la institución también debe conocer cómo llevan a cabo sus funciones, las debilidades en el desarrollo de valoración del desempeño es que el equipo involucrado en la estimación del cargo se considera que recompensa o castiga a los empleados, el desempeño anterior, es decir, la importancia del proceso es más al completar formularios, en lugar de evaluar objetiva y críticamente el desempeño, el evaluador cree que el proceso es injusto y sesgado, y que la desigualdad puede dañar gravemente en la fase de evaluación (p.64.).

Es una técnica indispensable en la administración de personal que contribuye al autodesarrollo del empleado y a su vez como un aspecto básico en la gestión de una empresa para la toma de decisiones, ya que con ella de una forma objetiva y sistemática se valora el rendimiento que tienen los profesionales dentro de la organización ya que es útil para comprobar el grado de cumplimiento de los objetivos propuestos por la sociedad a nivel individual del trabajador.

2.4.5. OBJETIVOS DE LA EVALUACIÓN DE DESEMPEÑO

Mazariego (2015) señala que los objetivos de la evaluación del desempeño laboral cuentan con varios objetivos que los veremos a continuación: La valoración del desempeño tiene diversos ideales, uno de los cuales es contribuir y orientar la toma de decisiones, la promoción, la movilización y la rescisión de recursos humanos. Los análisis también permiten localizar los requisitos de preparación y el progreso porque pueden definir con exactitud las capacidades y destrezas de los operarios para quienes se pueden desarrollar preparativos de remediación. (p.42)

Mientras que Guzmán (2017) considera que la evaluación de desempeño no es un fin en sí mismo, es un medio para mejorar los resultados de los recursos humanos de la empresa para alcanzar ese objetivo básico, la evaluación de desempeño intenta conseguir diversos objetivos intermedios por cual son los siguientes:

- Hacer que las personas puedan medir las condiciones para definir su pleno empleo.
- Admitir que los recursos humanos se consideren una ventaja competitiva importante de la empresa, y puede aumentar su productividad indefinidamente de acuerdo con el sistema de gestión.
- Considerar los objetivos de la organización, por un lado, y los objetivos personales, por el otro, para proporcionar oportunidades de crecimiento y condiciones para la participación efectiva de todos los miembros de la organización.

El objetivo principal de definir la importancia del trabajo realizado por los trabajadores en la institución es calcular simultáneamente el nivel de competencia de la organización, porque el conjunto de todas las posiciones con buen desempeño refleja la eficiencia y el logro de los objetivos de la unidad, así como a toda la empresa.

2.5. SERVIDOR PÚBLICO

La Constitución de la República del Ecuador (2008) en su artículo 229 define:

Serán servidoras o servidores públicos todas las personas que en cualquier forma o a cualquier título trabajen, presten servicios o ejerzan un cargo, función o dignidad dentro del sector público. Los derechos de las servidoras y servidores públicos son irrenunciables. (p.79.)

En lo que establece la Ley Orgánica de Servicio Público (LOSEP, 2016) en el Art. 4. Definen a las servidoras o servidores públicos a “todas las personas que en cualquier forma o a cualquier título trabajen, presten servicios o ejerzan un cargo, función o dignidad dentro del sector público” (p. 21).

El servicio público suele administrar recursos que son estatales y, por lo tanto, pertenecen a la sociedad. La malversación de fondos y la corrupción son delitos graves que, cometidos por un servidor público, atentan contra la riqueza de la comunidad. Por otro lado, Herrera (2015) un indica que un servidor público es:

Personas que facilitan servicios sociales, esto significa que lo que hace beneficiará a otros y no generará beneficios personales (más allá del salario que el trabajador puede recibir por esta labor). Los funcionarios públicos generalmente brindan servicios al estado. Las agencias públicas (como hospitales, escuelas o fuerzas de seguridad) son responsables de proporcionar servicios públicos para toda la ciudadanía (p. 12).

Un servidor público que agregue valor y torne más eficientes las administraciones públicas latinoamericanas parece concordar con el perfil deseable, que se infiere en el marco de un sistema de profesionalización. La responsabilidad de los servidores públicos emerge de sus deberes y obligaciones, entre los que sobresalen los derivados de los principios de legalidad, compromiso e interés social, ética, honestidad. La especialización de los funcionarios públicos se refiere a la investigación persistente de las funciones requeridas y la capacidad para llevarlas a cabo, lo que no solo resulta en la transformación y apertura de los estándares para su inclusión en el sector público, sino que también asegura la durabilidad y la sostenibilidad, y promover la mejor calidad, responsabilidad y destrezas (Valenzuela, 2015, p. 36).

El personal humano adecuado, que tenga capacidad y sea apto para la ejecución de un servicio público; siendo que el recurso humano constituye un elemento primordial de la organización administrativa prestadora del servicio público es aquella persona que presta sus servicios para la sociedad, y este no espera ganar utilidades de manera privadas, sino que da lo mejor de él para que los usuarios se sientan satisfecho por el servicio prestado, y estos servidores y servidoras son responsables de sus actos y actividades que realizan cumpliendo con sus deberes y obligaciones y así con sus principios de igualdad, honestidad y sobre todo la ética profesional al momento de desempeñar sus funciones de manera eficiente dando un servicio de calidad así las instituciones y a los usuarios.

2.5.1. DEBERES Y DERECHOS DEL SERVIDOR PÚBLICO

Según lo dispuesto en la LOSEP (2016) en el Art. 22.- Deberes de las o los servidores públicos. - Son deberes de las y los servidores públicos:

- a) Respetar, cumplir y hacer cumplir la Constitución de la República, leyes, reglamentos y más disposiciones expedidas de acuerdo con la Ley;
- b) Cumplir personalmente con las obligaciones de su puesto, con solicitud, eficiencia, calidez, solidaridad y en función del bien colectivo, con la diligencia que emplean generalmente en la administración de sus propias actividades;
- c) Cumplir de manera obligatoria con su jornada de trabajo legalmente establecida, de conformidad con las disposiciones de esta Ley;
- d) Cumplir y respetar las órdenes legítimas de los superiores jerárquicos. El servidor público podrá negarse, por escrito, a acatar las órdenes superiores que sean contrarias a la Constitución de la República y la Ley;
- e) Velar por la economía y recursos del Estado y por la conservación de los documentos, útiles, equipos, muebles y bienes en general confiados a su guarda, administración o utilización de conformidad con la ley y las normas secundarias;
- f) Cumplir en forma permanente, en el ejercicio de sus funciones, con atención debida al público y asistirlo con la información oportuna y pertinente, garantizando el derecho de la población a servicios públicos de óptima calidad;
- g) Elevar a conocimiento de su inmediato superior los hechos que puedan causar daño a la administración;
- h) Ejercer sus funciones con lealtad institucional, rectitud y buena fe. Sus actos deberán ajustarse a los objetivos propios de la institución en la que se desempeñe y administrar los recursos públicos con apego a los principios de legalidad, eficacia, economía y eficiencia, rindiendo cuentas de su gestión; entre otros (p.235).

De igual forma decreta la LOSEP (2016) en el Art. 23.- Derechos de las servidoras y los servidores públicos. Son derechos irrenunciables de las servidoras y servidores públicos:

- a) Gozar de estabilidad en su puesto;
- b) Percibir una remuneración justa, que será proporcional a su función, eficiencia, profesionalización y responsabilidad. Los derechos y las acciones que por este concepto correspondan a la servidora o servidor, son irrenunciables;
- c) Gozar de prestaciones legales y de jubilación de conformidad con la Ley;
- d) Ser restituidos a sus puestos luego de cumplir el servicio cívico militar; este derecho podrá ejercitarse hasta treinta días después de haber sido licenciados de las Fuerzas Armadas;
- e) Recibir indemnización por supresión de puestos o partidas, o por retiro voluntario para acogerse a la jubilación, por el monto fijado en esta Ley;
- f) Asociarse y designar a sus directivas en forma libre y voluntaria;
- g) Gozar de vacaciones, licencias, comisiones y permisos de acuerdo con lo prescrito en esta Ley;
- h) Ser restituidos en forma obligatoria, a sus cargos dentro del término de cinco días posteriores a la ejecutoria de la sentencia o resolución, en caso de que la autoridad competente haya fallado a favor del servidor suspendido o destituido; y, recibir de haber sido declarado nulo el acto administrativo impugnado, las remuneraciones que dejó de percibir, más los respectivos intereses durante el tiempo que duró el proceso judicial respectivo si el juez hubiere dispuesto el pago de remuneraciones, en el respectivo auto o sentencia se establecerá que deberán computarse y descontarse los valores percibidos durante el tiempo que hubiere prestado servicios en otra institución de la administración pública durante dicho periodo; entre otros (p.236).

Los deberes y derechos de los servidores públicos busca poder desempeñar con interés, dedicación y eficiencia y honestidad e imparcialidad las funciones de su cargo para poder así cumplir la Constitución de la República, las Leyes, los reglamentos, disposiciones y órdenes emanados de autoridades competentes, así como los funcionarios públicos tienen deberes y obligaciones que conllevan responsabilidades, tienen también derechos a la formación continua y a la actualización permanente de sus conocimientos y capacidades profesionales para poder así desempeñar efectivamente las funciones de su trabajo.

2.5.2. PROFESIONALES SANITARIOS

Cuando alguien acude al personal médico para una consulta, la razón por la que lo hacen es porque necesitan una solución para abordar ciertas necesidades relacionadas con su bienestar en esta situación. Primero, necesitan obtener claridad del personal médico, información real, cómo es su situación y cómo responder. Por ello Arco & Suarez (2018) afirman que el profesional sanitario es:

Profesionales que brindan atención autónoma y colaborativa para individuos, familias y grupos de población (enfermos o sanos); estos cuidados incluyen promoción de la salud, prevención de enfermedades y atención a discapacitados e incluso moribundos. Las funciones básicas de los profesionales son: defensa Para promover la salud, ambiente seguro, investigación, participación en políticas de salud y gestión de pacientes y sistemas de salud y formación. Deben basarse en el uso de hipótesis y presentadores de disciplina específica que tengan un impacto verdadero en la vida de los pacientes y sus cuidadores directos e indirectos, primarios y / o secundarios (p. 2).

Por otra parte, Fernández (2019) afianza que todos los profesionales de la salud se refieren al uso de un mayor nivel de conocimiento profesional, dominado por el espíritu de servicio, y persiguen los intereses de los pacientes, y exigen a las partes que garanticen la generación, el uso y la difusión del conocimiento científico, la mejora continua para proporcionar la mejor atención, Utilice el conocimiento y la capacidad de manera ética, y las prácticas profesionales abordan las necesidades de salud y bienestar de las personas y las comunidades (p. 65).

Los profesionales sanitarios como principio fundamental, es la beneficencia en busca de hacer el bien, la obligación moral de actuar en beneficio de los demás y así poder prestar una atención sanitaria técnica y profesional adecuada a las necesidades de salud de las personas que atienden y así cuidar la personalidad, la intimidad y la participación de las personas a su cuidado en las tomas de decisiones que les afecten.

2.5.2.1. PRINCIPIOS FUNDAMENTALES DE LOS PROFESIONALES SANITARIOS

Para Rodríguez (2016) expone que los principios de los profesionales sanitarios se basan al:

La práctica de las profesiones médicas debe poner los intereses de los pacientes por encima de los intereses de los médicos, y la base de la confianza de los pacientes en los médicos. Este requisito debe ser respaldado por los médicos además de otros principios, caridad, no malicioso, autonomía y justicia (p. 66).

Por otro lado, Confederación Médica Latinoamérica y del Caribe (CMLC, 2016) la protección de la salud y de la vida de todas las personas y poblaciones es un Derecho Humano Universal:

Nuestro profesionalismo médico es el valor de servir incondicionalmente a los pacientes y a la sociedad misma. Esto no solo implica la necesidad de prácticas calificadas de atención médica, sino también (preferiblemente) una serie de suposiciones sobre valores y comportamientos personales como la integridad, la honestidad del conocimiento, la compasión, la humanidad y el entusiasmo y tratamiento, todo es una expresión de servicio, la dignidad de la persona humana es un reclamo para la rectitud de la conciencia. Por ello creemos que la ética profesional y social, y su aplicación a la práctica médica y de atención a la salud, exigen discernimiento y buen juicio en la toma de decisiones, actuando siempre en conciencia y con libertad responsable. (p 10)

2.5.2.2. VALORES FUNDAMENTALES DE LOS PROFESIONALES SANITARIOS

Rodríguez (2016) muestra que los profesionales sanitarios ponen a disposición valores fundamentales que son:

Conocimiento, habilidades y buen juicio de la población para promover, restaurar la salud, prevenir y prevenir enfermedades, y mantener y mejorar el bienestar de los ciudadanos. Por lo tanto, la práctica diaria de los profesionales médicos implica un compromiso para:

- Uso del conocimiento con integridad y optimice los recursos.

- Uso de la compasión como guía para la acción contra el sufrimiento.
- Mejorar permanentemente el desempeño profesional para garantizar la mejor asistencia a los ciudadanos.
- Trabaje con todos los profesionales e instituciones de salud para mejorar la salud y el bienestar de las personas (p. 66).

2.5.2.3. TRABAJO DE LOS PROFESIONALES SANITARIOS

Hoy en día, pacientes cada vez más exigentes y críticos han impuesto una enorme carga médica a los profesionales de la salud. Con el continuo desarrollo de la burocracia, todo esto tiene poco tiempo para asistencia y malentendidos por parte de los gerentes de salud y los políticos. En otras palabras, existen múltiples factores sociales, técnicos y económicos que obligan a los profesionales de la salud a desempeñarse cada vez mejor, y nunca o casi nunca han considerado su calidad de vida profesional (Zamora & Maqueda, 2015, p 51).

2.6. INSTITUCIÓN PÚBLICA

Hodgson (2016) determina que las instituciones públicas son organizaciones que generalmente dependen del estado para realizar funciones. Debido a que brindan servicios gratuitos a la población, independientemente de sus antecedentes socioeconómicos, muchas personas pueden usar estos servicios todos los días. Además, son esenciales para el funcionamiento del país porque pueden satisfacer las necesidades de los residentes. Debido a que una institución no puede cumplir con todos estos requisitos al mismo tiempo, cada institución se especializa en áreas específicas. Por lo tanto, hemos encontrado escuelas que brindan educación. Y hospitales que brindan servicios de salud; hay policías que garantizan el orden (p.62).

Una empresa pública, corporación pública, empresa estatal o sociedad estatal es aquella que es propiedad del gobierno, sea éste nacional, municipal o de cualquier otro estrato administrativo, ya sea de un modo total o parcial. La razón de la existencia de una institución pública es servir al desarrollo social que produce. Este principio debe ser instructivo en todas las actividades. Solo cuando podemos priorizar los intereses comunes y el desarrollo de estas instituciones,

podemos avanzar hacia la construcción de una sociedad más justa y humana (Cárdenas, 2016, p.22).

Las instituciones públicas son mecanismos de índole social y cooperativas, que procuran ordenar y normalizar el comportamiento de una organización que puede ser de cualquier dimensión, reducido o amplio, hasta coincidir con toda una sociedad y para cada problema debe existir una solución, es por ello que existen diversas instituciones y cada una de ellas trabaja para que se cumplan los derechos de todas las personas.

2.6.1 INSTITUTO ECUATORIANO DE SEGURIDAD SOCIAL (IESS)

La Ley de Seguridad Social (LSS, 2016) el segundo título de los organismos de ejecución El Artículo 16 del Capítulo I "Especificaciones Generales" define que el Instituto Ecuatoriano de Seguridad Social:

Esta es una entidad pública descentralizada creada por la Constitución Política de la República, con autonomía reguladora, técnica, administrativa, financiera y presupuestaria, estatus legal y sus propios activos, y su objetivo no delegable es proporcionar una generalidad obligatoria en todo el territorio y seguro nacional (p. 8).

El Instituto Ecuatoriano de Seguridad Social es una entidad, cuya organización y funcionamiento se fundamenta en los principios de solidaridad, obligatoriedad, universalidad, equidad, eficiencia etc., que forma parte del sistema de seguridad social del Ecuador y encargada de manejar el sistema de seguro general obligatorio, a través del cual proporciona a la población cobertura de salud en caso de enfermedad, maternidad, riesgos del trabajo, discapacidad, cesantía, vejez y muerte ya que la constitución señala que la seguridad social es un derecho irrenunciable de todas las personas.

2.6.1.1. SERVICIOS Y PRESTACIONES

Para Alquina (2016) los servicios y prestaciones que ofrece el IESS a los ciudadanos son:

Los miembros tienen derecho a seguro de salud, muerte, pensión y riesgo de trabajo. Puede usar hipotecas para comprar grandes cantidades de tierra o casas

o construir casas. También es posible obtener préstamos no garantizados e hipotecarios. IESS gestiona reservas y pagos de indemnización, que son pagados por los miembros. (p 34)

2.6.1.2. OBLIGATORIEDAD DEL SEGURO CON EL IESS

Desde el primer día de trabajo, los empleadores están obligados a enviar una notificación de ingreso al IESS a través del sitio web de la asociación o la oficina del instituto para registrar a los trabajadores. Los derechos de los trabajadores a la seguridad social son inalienables. (Artículo 34 de la Constitución de la República del Ecuador y artículo 4 de la Ley del trabajo). Los miembros deben obtener de inmediato la contraseña del miembro a través del sitio web www.iess.gov.ec o de la oficina del IESS (Flores, 2018, p 34).

2.6.1.3. SUJETOS DEL SEGURO SOCIAL OBLIGATORIO

Como afiliado, todas las personas con o sin una relación laboral y que obtengan ingresos realizando trabajo o prestando servicios físicos o intelectuales deben estar sujetas a un seguro general obligatorio; en particular: los trabajadores con relaciones dependientes son libres de operar independientemente Los gerentes profesionales jóvenes profesionales o los propietarios de empresas individuales son los trabajadores independientes más jóvenes (mayores de 16 años, con el permiso de sus padres) y otras personas aseguradas están obligadas a implementar un sistema de seguro general obligatorio bajo leyes y decretos especiales (Alquinga, 2016, p 4).

2.6.1.4. MISIÓN FUNDAMENTAL

De acuerdo con la LSS (2016) Art. 17, fija que la misión fundamental del IESS es: “de acuerdo con las condiciones estipuladas en esta ley, es proteger a las poblaciones urbanas y rurales con o sin dependencia de accidentes como enfermedad, maternidad, riesgo laboral, discapacidad, desempleo, seguro de desempleo, discapacidad, vejez y muerte” (p 9).

2.6.1.5. PRINCIPIOS DE ORGANIZACIÓN.

Por su parte, la LSS (2016) Art. 18, manifiesta que los principios de organización del IESS son los que:

Estarán sujetos a las normas del derecho público, y regirá su organización y funcionamiento por los principios de autonomía, división de negocios, desconcentración geográfica, descentralización operativa, control interno descentralizado y jerárquico, rendición de cuentas por los actos y hechos de sus autoridades, y garantía de buen gobierno, de conformidad con esta Ley y su Reglamento General (p 9).

- **Autonomía:** La autonomía normativa, técnica, administrativa, financiera y presupuestaria, la ejercerá el IESS a través del Consejo Directivo, mediante la aprobación de normas técnicas y la expedición de reglamentos y resoluciones que serán de aplicación obligatoria en todos los órganos y dependencias del Instituto.
- **División de Seguros:** El IESS dividirá la administración de los seguros obligatorios en unidades básicas de negocios, según la naturaleza de los riesgos y el proceso de entrega de las prestaciones.
- **Desconcentración Geográfica:** El IESS organizará sus actividades de afiliación y recaudación de los aportes y contribuciones obligatorios por circunscripciones territoriales, que estarán bajo la responsabilidad de las direcciones provinciales subordinadas a la autoridad ejecutiva del Director General.
- **Descentralización Operativa:** El IESS integrará a las unidades médicas de su propiedad en entidades zonales de prestación de salud a sus afiliados y jubilados, a cuyo efecto las constituirá como empresas con personería jurídica propia. El IESS podrá contratar con empresas públicas, mixtas o privadas, la prestación de los servicios auxiliares respecto del cumplimiento de sus objetivos primordiales, así como las tareas de recaudación de ingresos y pago de prestaciones, con sujeción a las disposiciones de las leyes que regulan estas materias.
- **Control Interno Descentralizado y Jerárquico:** El control administrativo, financiero y presupuestario de los recursos administrados por el IESS se hará de manera previa y concurrente por cada uno de los ordenadores de ingresos y egresos, y el control posterior a la realización de dichas transacciones se ejecutará a través de la unidad de Auditoría Interna.

- **Rendición de Cuentas:** Los directivos, funcionarios, servidores y trabajadores del IESS están sujetos a las reglas de responsabilidad propias del servicio público, en lo relativo al manejo y la administración de los fondos, bienes y recursos confiados a su gestión, cualquiera sea la naturaleza jurídica de su relación de servicio.
- **Garantía de Buen Gobierno:** El Estado garantiza el buen gobierno del Seguro General Obligatorio administrado por el IESS, a través de la Superintendencia de Bancos y Seguros. (p 9)

2.7. INSTRUMENTOS DE RECOLECCIÓN DE DATOS

2.7.1. ENCUESTA

Para la obtención de la información primaria la mejor técnica es la realización de encuestas a la población previamente determinada, de donde se logra obtener importante información que permite determinar de manera clara y concreta varios aspectos de un proyecto. Para realizar el diagnóstico de estrés actualmente existen diversas encuestas-escalas para medir el estrés en el medio laboral, entre las que se encuentran:

- **The Nursing Stress Scale:** Una de las escalas más utilizadas en la medicina anglosajona en el mundo, mide con qué frecuencia los cuidadores de hospitales consideran el estrés en ciertas situaciones. Estas circunstancias han sido determinadas por el autor a partir de la literatura revisada y las entrevistas con varios profesionales de la salud. La escala NSS consta de 34 ítems que describen las diferentes situaciones de estrés potencial que los grupos de enfermería pueden encontrar en el trabajo realizado a nivel hospitalario. Estos proyectos se dividen en siete factores. Uno de ellos está relacionado con el entorno físico (carga de trabajo), cuatro están relacionados con el entorno psicológico (muerte y dolor, preparación insuficiente, falta de apoyo e incertidumbre del tratamiento), y los otros dos están relacionados con el entorno social del hospital (el problema radica en los médicos y la enfermería Preguntas de otros miembros del grupo). En cada proyecto, las posibles respuestas son: nunca (0), a veces (1), frecuentemente (2), muy frecuentemente (3). Sumando los puntajes obtenidos en cada

puntaje obtendrá un índice global con un rango de 0 a 102, por lo tanto, cuanto mayor sea el puntaje, mayor será el nivel de la fuente de presión. Esta es una escala autogestionada. Tarda unos 10 minutos en completar el proceso (Más & Escribà, 2019, p. 6).

- **Maslach Burnout Inventory (MBI):** Creada por Cristina Maslach y Jackson en 1981 y verificada por Gil y Peiró para medir el síndrome de agotamiento. A través del cuestionario de Maslach, podemos medir tres dimensiones que caracterizan el síndrome, como fatiga emocional, desintegración de la personalidad y falta de satisfacción personal, que incluyen 22 formas de afirmación, que involucran los sentimientos y actitudes de los profesionales en el trabajo y hacia los profesionales. Los estudiantes y sus roles son una medida del agotamiento laboral. Esta prueba está diseñada para medir la frecuencia e intensidad del agotamiento. (Hederich & Caballero, 2016, p.48)
- **Medic-estrés:** Solís, Urgilés & Uyaguari (2016) en su estudio “Desarrollo y validación del test de estrés laboral en médicos/as e internos/as del hospital Vicente Corral Moscoso, Cuenca 2016” crean la escala “Medic-estrés” la cual presenta una consistencia interna alta, con un Alfa de Cronbach de 0,940; por tanto es un instrumento válido para medir estrés laboral en el medio hospitalario, el que consta de 5 dimensiones (factores físicos, organizacionales, individuales, interpersonales y psicológicos) obteniendo puntuaciones en los sujetos de estudio de: estrés leve, estrés moderado, estrés severo. (p.78)

Para conocer el impacto del estrés en el desempeño de los servidores públicos del IESS, el instrumento considerado el más factible fue el formato de encuesta “Medic-estrés” el cual permitirá medir el nivel de estrés del personal, con el objeto de proponer técnicas preventivas ante la existencia de estrés, y así poder obtener información relevante para el estudio que ayude a dar mejora a la problemática existente.

2.7.2. ENTREVISTA

Para la obtención de la información secundaria la mejor técnica es la realización de entrevistas a los directivos del área estudiada, estructurada con preguntas previamente elaboradas de acuerdo a las variables de la investigación, esta técnica permite obtener una información significativa de que se está estudiando, por ello Suárez & Talavera (2016) determinan que la entrevista es una excelente técnica por medio de la cual se podrá hablar con el director y diferentes personas indicadas que manejan la información de la entidad, hace posible la recogida de datos para profundizar en los aspectos deseados; es decir que es la forma que se utiliza para poder recolectar la información de tal forma que sea útil para resolver el problema de investigación.

Anudado a la terminología Domínguez (2016) “define que la entrevista es una técnica de gran utilidad en la investigación cualitativa para recabar datos; se define como una conversación que se propone un fin determinado distinto al simple hecho de conversar, es un instrumento técnico que adopta la forma de un diálogo coloquial” (p,45). Siendo la entrevista un banco de preguntas estructurado el equipo de investigación debe aplicar esta técnica a la máxima autoridad del IESS para así poder suministrando información necesaria para el estudio y obtener conocimientos reales sobre las funciones del personal de la misma.

CAPÍTULO III. DESARROLLO METODOLÓGICO

3.1. UBICACIÓN

Esta investigación se realizó en el Hospital del Instituto Ecuatoriano de Seguridad Social (IESS) del cantón Chone ubicado en la calle Junín y Boyacá; barrio San Felipe.

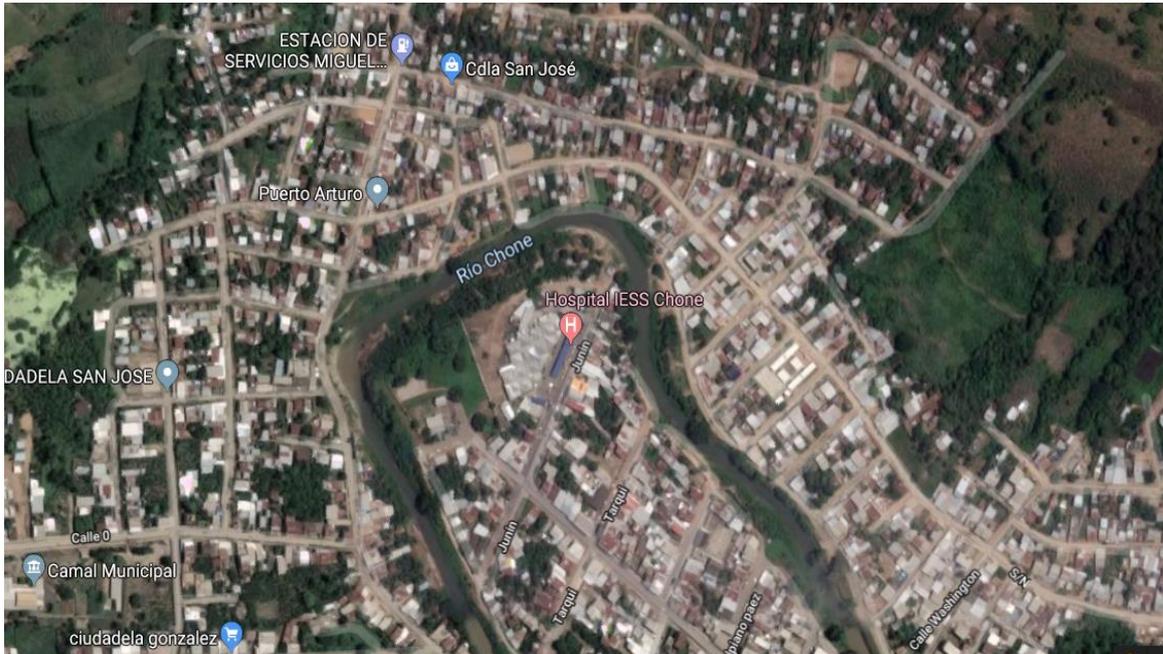


Foto 3.1 Ubicación del Hospital del IESS del cantón Chone

Fuente: <https://www.google.com.ec/maps>

3.2. DURACIÓN

La duración del estudio tuvo una estimación de 9 meses a partir de la aprobación del proyecto de planificación.

3.3. VARIABLES DE ESTUDIO

INDEPENDIENTE: Estrés Laboral

DEPENDIENTE: Desempeño Laboral

3.4. TIPOS DE INVESTIGACIÓN

Para esta indagación los autores deben tener un conocimiento detallado de los tipos de investigación que se dan en un proyecto y que además son de gran importancia para su realización, aparte de que permiten obtener conocimientos e información acerca del estudio. Entre estos tipos está la de campo que consiste en la recolección de datos precisos y está relacionado con el lugar de los hechos, por otra parte, está la investigación bibliográfica la cual se basa en una revisión de varias exploraciones ya realizadas aunadas a la temática, así como también diversos artículos científicos y páginas web que consentirán tener definiciones precisas para establecer esta tesis.

3.4.1. INVESTIGACIÓN DE CAMPO

Para Bonilla (2016) la indagación de campo se refiere a la recopilación de datos directamente de la realidad (datos originales) del encuestado o del evento sin ninguna manipulación o control de ninguna variable, es decir, el investigador obtiene información pero no cambia las condiciones existentes, claro está, en una investigación de campo también se emplean datos secundarios, sobre todo los provenientes de fuentes bibliográficas, a partir de los cuales se elabora el marco teórico (p,23). En función a lo expresado por lo citado, en este estudio la investigación de campo permitió estar de forma directa en el lugar de los hechos que en este caso fue la institución, así también ayudo a extraer información esencial para su realización, que sirvió para tener conocimientos reales y prácticos para llegar al objetivo y al problema planteado en la tesis.

3.4.2. INVESTIGACIÓN BIBLIOGRÁFICA

La exploración bibliográfica se basa en una revisión sistemática, rigurosa y profunda de cualquier tipo de literatura. Intente analizar fenómenos o establecer una relación entre dos o más variables. Al seleccionar tales estudios, los investigadores usan documentos para recopilar, seleccionar, analizar y proporcionar resultados consistentes. (Domínguez, 2015, p.45). A partir del aporte realizado por el autor, en este estudio la investigación bibliográfica es aquella que permitió efectuar una búsqueda amplia y directa en la recopilación de la información planteada, que contribuye a la elaboración de la indagación,

tomando como base libros, revistas científicas, documentos electrónicos y tesis ya ejecutadas anudadas a la temática plantea, las que sirvieron de complemento teórico y referencial de la investigación.

3.5. MÉTODOS

Los autores del trabajo utilizaron tres tipos de métodos en la investigación que son inductivo, deductivo y analítico; que le sirvieron como herramientas para obtener conocimientos respecto a la problemática existente; siendo así el inductivo ayudó a estar en contacto de forma directa con el objeto de investigación a través de la observación; el deductivo a través de la bibliografía pudieron fomentar su indagación de nociones determinadas, la misma que valió para tener base científica; el analítico permitió analizar cada una de las variables de la investigación estudiándolas de forma individualizadas; todos estos métodos consintieron poseer y examinar las causas y efectos del problema, así como también encaminados a contribuir con la búsqueda de estrategias de afrontamiento del estrés laboral.

3.5.1. MÉTODO INDUCTIVO

Para Núñez (2016) “el método inductivo se aplica en los principios descubiertos a casos particulares, a partir de un enlace de juicios, es decir que es un proceso que parte del estudio de casos particulares para llegar a conclusiones o leyes universales que explican un fenómeno” (p,43). Por medio de este método los autores pudieron estar en contacto de forma directa con el objeto de investigación a través de la observación, el mismo que indaga datos relevantes para obtener conocimientos sobre el estudio, de igual forma cuales son las causas y efectos de la problemática, y así poder plantear las actividades para mejora de la situación en cuanto al problema de estrés laboral se trata.

3.5.2. MÉTODO DEDUCTIVO

Para Bonilla (2016) “el método deductivo es el razonamiento que, partiendo de casos particulares, se eleva a conocimientos generales, este método permite la formación de hipótesis, investigación de leyes científicas, y las demostraciones la inducción puede ser completa o incompleta” (p,76). Los investigadores

aplicaron este método pues que, mediante la investigación bibliográfica, podrán fomentar su indagación de nociones determinadas, la misma que valió para tener base científica que permita sustentar y a la vez que contribuye a la elaboración del proyecto, tomando como base libros, revistas científicas, documentos electrónicos y tesis, las que sirvieron de complemento teórico y referencial de la investigación.

3.5.3. MÉTODO ANALÍTICO

Suárez y Talavera (2015) “define que el método analítico es un método que consiste en la separación de las partes de un todo para estudiarlas en forma individual, y la reunión racional de elementos dispersos para estudiarlos en su totalidad” (p,34). Los autores del estudio aplicaron el método analítico puesto que este les permitió a partir de los conceptos establecidos en la indagación bibliográfica, analizar cada una de las variables de la investigación estudiándolas de forma individualizadas; así también examinar las causas y efectos de la problemática. Además, consintió el estudio de cada uno de los factores involucrados, en este caso, los criterios inmersos en el desencadenamiento del estrés laboral, por otro lado, ayudo a evaluar el desempeño de los servidores públicos en relación a la influencia del estrés.

3.6. TÉCNICAS DE INVESTIGACIÓN

El equipo de investigación aplicó dos técnicas, donde la encuesta (**Anexo 2**) es la que les permitió obtener información relevante y necesaria para la averiguación, por medio de esta pudieron verificar el impacto del estrés en el desempeño de los servidores públicos del IESS, con el objeto de proponer técnicas preventivas para el estrés; de la misma forma efectuaron la entrevista (**Anexo 1**) a la máxima autoridad del IESS suministrando información y obteniendo conocimientos reales sobre las funciones del personal de la misma.

3.6.1. ENCUESTA

Para la recolección de información se utilizó un formato de encuesta (**Anexo 2**) elaborado a partir de la escala “Medic- estrés”, la cual consta de 5 dimensiones

que describen distintas situaciones potencialmente causantes de estrés en el trabajo desempeñado por el colectivo a nivel hospitalario.

Para Núñez (2015) la técnica cuantitativa más común en la recopilación de datos es la encuesta; mediante el uso de un cuestionario estructurado o un conjunto de preguntas, la técnica puede obtener información sobre la población de la muestra. La mayoría de las preguntas en el cuestionario generalmente están cerradas, lo que no brinda a los encuestados la opción de expresarse en su propio idioma (como en una entrevista), pero solo ofrece opciones de respuesta limitadas. (p,67).

Solís, Urgilés & Uyaguari (2016) en su estudio “Desarrollo y validación del test de estrés laboral en médicos/as e internos/as del hospital Vicente Corral Moscoso, Cuenca 2016” crean la escala “Medic-estrés” la cual presenta una consistencia interna alta, con un Alfa de Cronbach de 0,940; por tanto es un instrumento válido para medir estrés laboral en el medio hospitalario, el que consta de 5 dimensiones (factores físicos, organizacionales, individuales, interpersonales y psicológicos) obteniendo puntuaciones en los sujetos de estudio de: estrés leve, estrés moderado, estrés severo.

Por medio de esta técnica los autores pudieron conocer el impacto del estrés en el desempeño de los servidores públicos del IESS, donde la herramienta fue el formato de encuesta “Medic-estrés” que les permitió medir el nivel de estrés del personal, con el objeto de proponer técnicas preventivas ante la existencia de estrés, y así poder obtener información relevante para el estudio que ayude a dar mejora a la problemática existente.

3.6.2. ENTREVISTA

Domínguez (2016) “define que la entrevista es una técnica de gran utilidad en la investigación cualitativa para recabar datos; se define como una conversación que se propone un fin determinado distinto al simple hecho de conversar, es un instrumento técnico que adopta la forma de un diálogo coloquial” (p,45). Siendo la entrevista (**Anexo 1**) un banco de preguntas estructurado el equipo de investigación aplicó esta técnica a la máxima autoridad del IESS suministrando

información necesaria para el estudio y obteniendo conocimientos reales sobre las funciones del personal de la misma.

3.7. PROCEDIMIENTO DE LA INVESTIGACIÓN

3.7.1. FASE 1. DIAGNOSTICAR EL NIVEL DE ESTRÉS LABORAL EN LOS SERVIDORES PÚBLICOS DEL INSTITUTO ECUATORIANO DE SEGURIDAD SOCIAL DEL CANTÓN CHONE APLICANDO LA ENCUESTA “MEDIC-ESTRÉS”.

En esta fase se realizó las siguientes actividades:

- Solicitud de autorización mediante un oficio al director encargado del IESS por parte de la directora de carrera, para que este permita efectuar la investigación en dicha entidad.
- Estudio y análisis de cada una de las funciones que cumplen los servidores públicos del Hospital del IESS.
- Diseño de la entrevista.
- Diseño de la encuesta.

El grupo de indagación realizó la correspondiente solicitud de autorización por medio de un oficio emitido por la Directora de la Carrera de Administración Pública, el cual se dirigió a la Directora Administrativa del IESS del cantón Chone, para que esta consintiera efectuar la investigación y poder así proceder al levantamiento de la información necesaria para dar resolución al estudio, donde para perpetrar aquello se llevó a cabo el diseño de la entrevista (**Anexo 1**) abocada a la directora del IESS y de la encuesta (**Anexo 2**) dirigida a los servidores públicos, enfocándose en los objetivos planteados en la investigación; de igual forma luego de tener acceso al organigrama estructural de la institución se procedió a estudiar cada una de las funciones que cumplen sus colaboradores para tener un conocimiento certero de su desempeño dentro del IESS.

3.7.2. FASE 2. IDENTIFICAR LOS PRINCIPALES FACTORES QUE GENERAN EL ESTRÉS LABORAL DE LOS SERVIDORES PÚBLICOS DEL INSTITUTO ECUATORIANO DE SEGURIDAD SOCIAL DEL CANTÓN CHONE.

- Se ejecutó una entrevista a la máxima autoridad del IESS.
- Se realizó una encuesta a los servidores públicos para determinar el nivel de estrés.
- Se llevó a cabo la tabulación de los resultados obtenidos de la encuesta.
- Análisis de la información obtenida.

En esta etapa se procedió a efectuar una entrevista (**Anexo 1**) a la Directora del IESS, la cual cuenta con doce interrogantes, donde se platicó acerca de su función como directora, su perspectiva del desempeño de su equipo de trabajo y el ambiente social del mismo, así también se hizo alusión a la alta exigencia del medio laboral hospitalario que rodea a sus colaboradores y de la existencia de estrés laboral y las consecuencias negativas que este trastorno puede causar en el desempeño de los servidores públicos del IESS, además de comento que no se cuenta con ningún tipo de plan que contenga técnicas para prevenir o controlar dicho trastorno y que considera importante la elaborar de aquello para dar mejora a la problemática suscitada; siguiendo con la aplicación de la encuesta (**Anexo 2**) a cada uno de los servidores, la cual fue diseñada a partir de la escala “Medic-estrés” que consta de 5 dimensiones (factores físicos, organizacionales, individuales, interpersonales y psicológicos) que describen distintas situaciones potencialmente causantes de estrés en el trabajo desempeñado por el colectivo a nivel hospitalario, proporcionó datos acerca del nivel de estrés laboral de los servidores públicos del IESS, para así determinar el impacto del mismo; luego de haber culminado con el levantamiento de la información se llevó a cabo la tabulación de los resultados obtenidos de la encuesta por medio del programa de Microsoft Excel y se procedió a realizar el correspondiente análisis de los datos.

3.7.3. FASE 3. PROPONER TÉCNICAS PREVENTIVAS ANTE LA EXISTENCIA DE ESTRÉS LABORAL EN LOS SERVIDORES PÚBLICOS DEL INSTITUTO ECUATORIANO DE SEGURIDAD SOCIAL DEL CANTÓN CHONE.

- Diseño de técnicas preventivas.
- Sociabilización de las técnicas preventivas con la entidad involucrada en la investigación.

Una vez obtenida la información necesaria de acuerdo al análisis realizado en las etapas anteriores, se procedió a investigar y así recolectar datos vitales, con el fin de enriquecerse del tema para obtener el conocimiento idóneo en la elaboración de las técnicas preventivas correspondientes; y luego de una búsqueda exitosa y el conocimiento adquirido de aquello, se crearon las técnicas oportunas para prevenir el estrés laboral en los servidores públicos del IESS, las cuales se desarrollarán en el capítulo siguiente; después del diseño se realizó la sociabilización de dichas técnicas con la entidad involucrada en la indagación, siendo en este caso el IESS del cantón Chone.

CAPÍTULO IV. RESULTADOS Y DISCUSIÓN

4.1. RESULTADOS

A continuación, se describen los resultados obtenidos en cada una de las fases metodológicas:

4.1.1. DIAGNOSTICAR EL NIVEL DE ESTRÉS LABORAL EN LOS SERVIDORES PÚBLICOS DEL INSTITUTO ECUATORIANO DE SEGURIDAD SOCIAL DEL CANTÓN CHONE APLICANDO LA ENCUESTA “MEDIC-ESTRÉS”.

En esta etapa se procedió a obtener la respectiva autorización para la realización de este estudio por parte de las autoridades correspondientes. Luego de tener acceso al organigrama institucional de la entidad se pudo conocer su división jerárquica y funcional, permitiendo con ello obtener una idea uniforme y sintética de la función de las diferentes áreas de la organización; para así lograr encaminar correctamente la investigación en cuanto a la aplicación de las técnicas de recolección de información se trata. Siendo el organigrama del IESS del cantón Chone el siguiente:

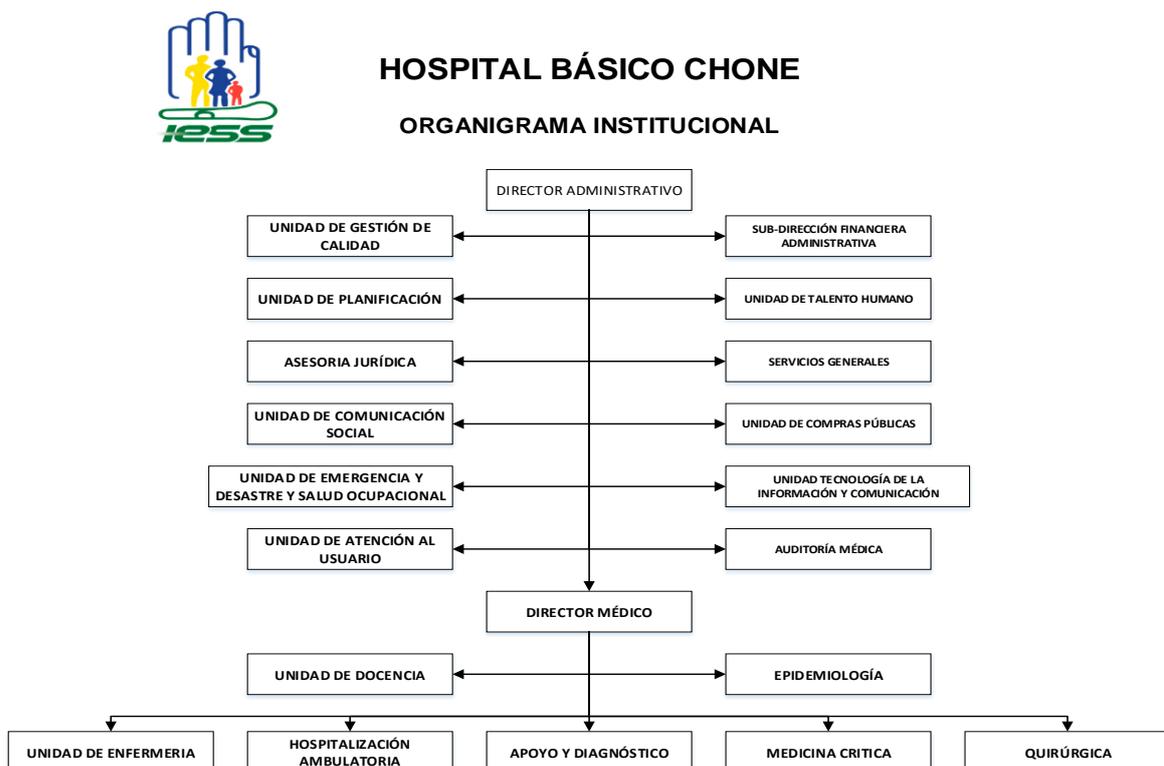


Figura 4.1. Organigrama Institucional Hospital Básico del IESS Chone

Fuente: Hospital Básico del IESS Chone

Además, se abordó una entrevista (**Anexo1**) a la Directora del IESS, la cual contó con 12 interrogantes; donde se platicó sobre datos relevantes para el estudio, como su función como máxima autoridad del ente, siendo esta el velar por los recursos en cuanto a su correcta administración tanto del personal operativa como de los recursos financieros en la compra de fármacos y demás; también asevero que la institución consta con 335 personas laborando en las diversas áreas, para brindar el servicio de salud hacia el usuario. Pero aun así se cuenta con un déficit de personal principalmente en la parte operativa, ya que es la que más labores realiza, esto debido a la reducción del personal a nivel nacional en el sector salud por los problemas económicos que atraviesa el país; por ello considera con un desempeño del 60% a su equipo de trabajo estimándolo como “bueno”, aunque no es el porcentaje necesario para brindar un servicio de calidad, es entendible debido a la gran exigencia del medio y por la falta de muchos recursos como lo antes mencionado; a pesar de todo existe una buena relación entre el personal según lo diariamente percibido y observado. La presión del medio hospitalario es muy alta y exige demasiado para el personal que labora en él tanto en la parte administrativa como operativa por el arduo trabajo de la atención directa con el paciente cliente, lo que por diversos factores involucrados provocan el desencadenamiento de estrés laboral; causando daños en la salud física y mental del personal de la organización, teniendo graves consecuencias como un deficiente desempeño y una mala atención al paciente/cliente; siendo un constante productor de este trastorno los problemas personales llevados hacia el medio laboral. No contando con la existencia de técnicas para prevenir el estrés, se vuelve necesario crear este tipo de instrumentos que contribuyen a restablecer la salud del personal para dar solución a la problemática, y con ello lograr mejoras en el desempeño de los servidores y la calidad del servicio; por lo que el tener un aprendizaje constante en diversas áreas es vital para un desempeño eficiente y eficaz del servidor público, proceso que le permitirá fortalecer y desarrollar habilidades y talentos para hacer frente a lo suscitado y mejorar su calidad de vida tanto personal como laboral.

Para diagnosticar el nivel de estrés en los servidores públicos del IESS, se aplicó la encuesta “Médic-Estrés” (**Anexo 2**), la cual presenta una consistencia interna

alta, con un Alfa de Cronbach de 0,940 que corresponde a una muy buena confiabilidad, por tanto es un instrumento válido para medir estrés laboral en el medio hospitalario, la cual consta de 5 dimensiones que describen distintas situaciones potencialmente causantes de estrés en el trabajo desempeñado por el colectivo a nivel hospitalario, siendo los porcentajes de cohorte utilizados en dicha encuesta para calificar la severidad del estrés los siguientes:

Cuadro 4.1 Porcentajes de Cohorte

Porcentajes de Cohorte	Nivel de Estrés
35% - 55%	Leve
56% - 70%	Moderado
>70%	Severo

Fuente: (Solís, Urgilés & Uyaguari, 2016, p.56).

El estudio se realizó con una población de 335 empleados que constituyen el 100% del personal que labora en el Hospital Básico del IESS del cantón Chone. Según los resultados, el 61% corresponden a sexo femenino lo que constituye el mayor porcentaje de personal que labora en dicho ente y el 39% corresponde a sexo masculino, como se muestra a continuación.

Cuadro 4.2 Sexo del personal del IESS

OPCIONES	FRECUENCIA	%
FEMENINO	203	61%
MASCULINO	132	39%
TOTAL	335	100%

Fuente: Encuesta realizada a los servidores públicos del Hospital Básico del IESS del cantón Chone

Elaborado por: Los autores

Según: Dimensión Factores Físicos

1. ¿Le causa problemas la distribución de las áreas del hospital?

Cuadro 4.3. Problemas con la distribución de las áreas del hospital

OPCIONES	FRECUENCIA	%
NUNCA	165	49%
POCAS VECES	136	41%
MUCHAS VECES	23	7%
CASI SIEMPRE	11	3%
TOTAL	335	100%

Fuente: Encuesta realizada a los servidores públicos del Hospital Básico del IESS del cantón Chone

Elaborado por: Los autores

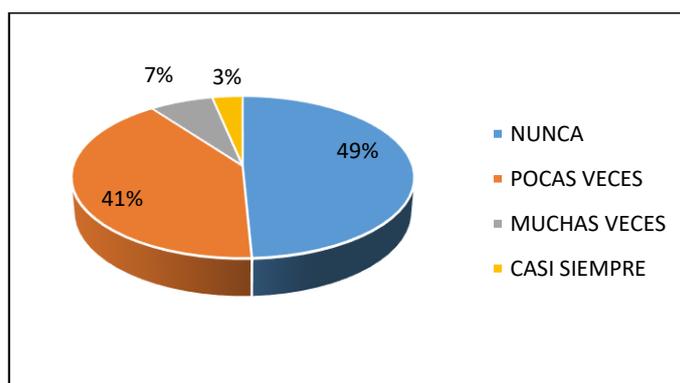


Gráfico 4.1 Problemas con la distribución de las áreas del hospital

Fuente: Encuesta realizada a los servidores públicos del Hospital Básico del IESS del cantón Chone

Elaborado por: Los autores

Análisis e interpretación

Se evidencia que el 49% nunca le causa problemas la distribución de las áreas del hospital, el 41% pocas veces, el 7% muchas veces y el 3% casi siempre. Se puede estimar que el 90% del personal no tiene problema alguno con la distribución de las áreas del hospital, por lo que este factor físico no es considerado un desencadenante de estrés laboral para los servidores públicos del IESS.

2. ¿La falta de instrumentos tecnológicos de punta para un diagnóstico adecuado, le preocupa?

Cuadro 4.4 Preocupación por la falta de instrumentos tecnológicos

OPCIONES	FRECUENCIA	%
NUNCA	26	8%
POCAS VECES	39	12%
MUCHAS VECES	111	33%
CASI SIEMPRE	159	47%
TOTAL	335	100%

Fuente: Encuesta realizada a los servidores públicos del Hospital Básico del IESS del cantón Chone

Elaborado por: Los autores

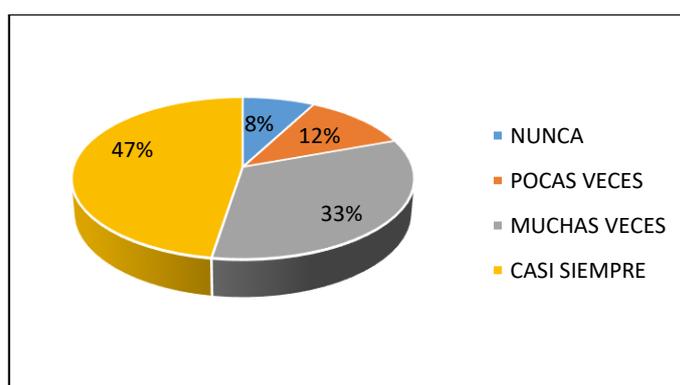


Gráfico 4.2 Preocupación por la falta de instrumentos tecnológicos

Fuente: Encuesta realizada a los servidores públicos del Hospital Básico del IESS del cantón Chone

Elaborado por: Los autores

Análisis e interpretación

Con respecto a si le preocupa la falta de instrumentos tecnológicos de punta para un diagnóstico adecuado, el 8% manifiesta que nunca le afecta, el 12% pocas veces, el 47% muchas veces y el 34% casi siempre. Pudiéndose apreciar que el 81% del personal del IESS le afecta la falta de instrumentos tecnológicos de punta, ya que en algunas ocasiones aquello puede repercutir en diagnósticos erróneos sobre la salud del paciente/cliente, considerando a este factor físico como un desencadenante de un estrés severo para el servidor público, lo que afecta así también a la prestación del servicio como tal y a la calidad del mismo. Las evidencias anteriores son afines con la indagación realizada por García, & Gil (2016), donde muestran que la obtención de recursos inadecuados como no disponer de los suficientes recursos humanos o materiales ni de la seguridad adecuada a la hora de realizar tareas que comprometen la salud o la integridad física del profesional. Frecuentemente, este factor se vuelve generador del

trastorno de estrés laboral para el profesional sanitario, viéndose afectado por no disponer del aparataje necesario para llevar a cabo alguna tarea.

3. ¿Considera inadecuado la higiene en las diferentes áreas del hospital?

Cuadro 4.5 Perspectiva de la higiene del hospital

OPCIONES	FRECUENCIA	%
NUNCA	142	42%
POCAS VECES	137	41%
MUCHAS VECES	34	10%
CASI SIEMPRE	22	7%
TOTAL	335	100%

Fuente: Encuesta realizada a los servidores públicos del Hospital Básico del IESS del cantón Chone

Elaborado por: Los autores

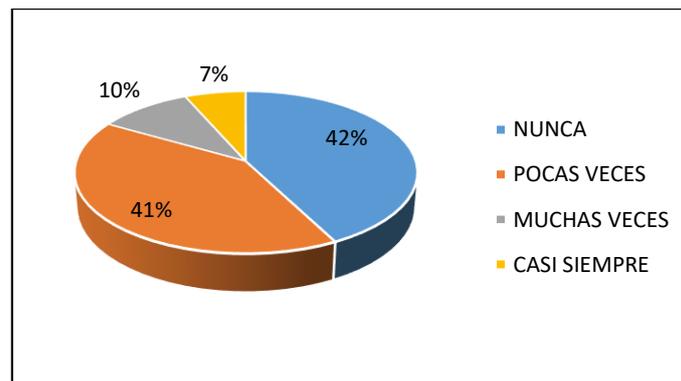


Gráfico 4.3 Perspectiva de la higiene del hospital

Fuente: Encuesta realizada a los servidores públicos del Hospital Básico del IESS del cantón Chone

Elaborado por: Los autores

Análisis e interpretación

El 42% manifiesta que nunca, el 41% pocas veces, obteniendo un total del 83% como mayoría que no percibe como inadecuada la higiene en las diferentes áreas del hospital, por lo que se evidencia que este aspecto dentro de los factores físicos no es desencadenante de estrés laboral para el personal del IESS.

4. ¿Es inadecuado el espacio físico destinado para su alimentación?

Cuadro 4.6 Sobre el espacio físico destinado para la alimentación

OPCIONES	FRECUENCIA	%
NUNCA	39	12%
POCAS VECES	44	13%
MUCHAS VECES	165	49%
CASI SIEMPRE	87	26%
TOTAL	335	100%

Fuente: Encuesta realizada a los servidores públicos del Hospital Básico del IESS del cantón Chone

Elaborado por: Los autores

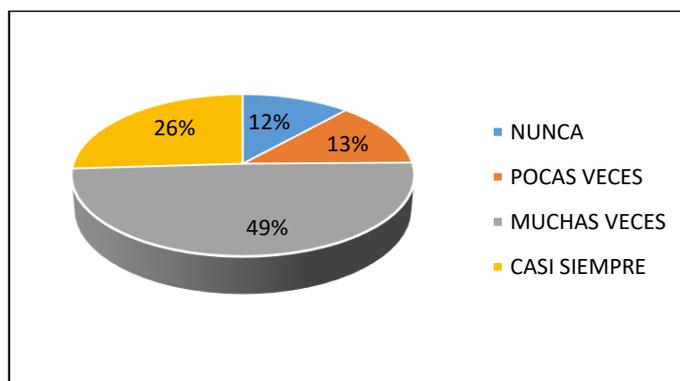


Gráfico 4.4 Sobre el espacio físico destinado para la alimentación

Fuente: Encuesta realizada a los servidores públicos del Hospital Básico del IESS del cantón Chone

Elaborado por: Los autores

Análisis e interpretación

De acuerdo a los encuestados el 26% afirmaron que casi siempre es inadecuado, el 49% consideran que muchas veces, por lo que se muestra que un 75% del personal no está a gusto con el espacio físico destinado para su alimentación, siendo un agravante al trastorno psicológico denominado estrés laboral severo. Enlazado a este resultado Izquierdo (2016) indica que las condiciones laborales inadecuadas que comprenden entre otros: espacio físico y alimentación inadecuada e insuficiente, ausencia de perspectivas de progreso, pocas posibilidades de recreación, inestabilidad laboral, son consideradas las principales consecuencias del estrés laboral, que puede tener efectos negativos y de alto impacto en estos profesionales, acarreando problemas en la salud física, mental y psíquica y por ende disminución en el desempeño laboral que afecta al mismo equipo de salud y también al usuario de esta unidad clínica.

5. ¿Le molesta la Iluminación en el lugar de trabajo?

Cuadro 4.7 Iluminación en el lugar de trabajo

OPCIONES	FRECUENCIA	%
NUNCA	78	23%
POCAS VECES	181	54%
MUCHAS VECES	63	19%
CASI SIEMPRE	13	4%
TOTAL	335	100%

Fuente: Encuesta realizada a los servidores públicos del Hospital Básico del IESS del cantón Chone

Elaborado por: Los autores

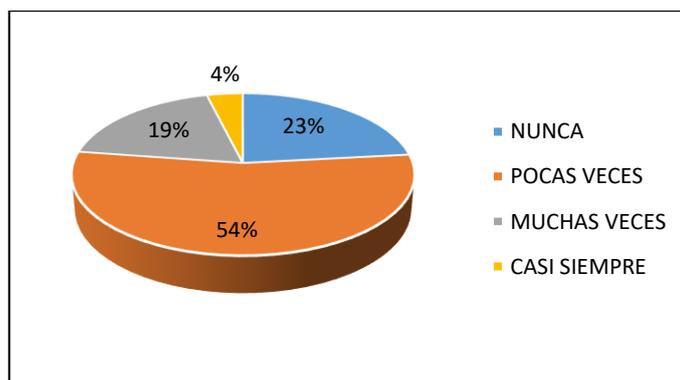


Gráfico 4.5 Iluminación en el lugar de trabajo

Fuente: Encuesta realizada a los servidores públicos del Hospital Básico del IESS del cantón Chone

Elaborado por: Los autores

Análisis e interpretación

En este ítem se puede establecer que la mayor parte del personal del ente, siendo este un 77% indicaron que no tienen problema alguno con la iluminación en el lugar de trabajo, ya que el 54% manifestaron que pocas veces y el 23% nunca; por ello se demuestra que esta situación no es considerada estresante para el personal del IESS, no existiendo estrés laboral por este aspecto.

6. ¿Si hay ruido en su lugar de trabajo, se siente impaciente?

Cuadro 4.8 Sobre el ruido en el lugar de trabajo

OPCIONES	FRECUENCIA	%
NUNCA	69	21%
POCAS VECES	171	51%
MUCHAS VECES	54	16%
CASI SIEMPRE	41	12%
TOTAL	335	100%

Fuente: Encuesta realizada a los servidores públicos del Hospital Básico del IESS del cantón Chone

Elaborado por: Los autores

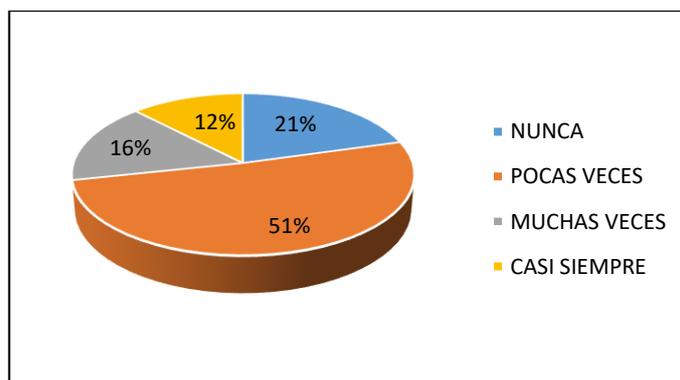


Gráfico 4.6 Sobre el ruido en el lugar de trabajo

Fuente: Encuesta realizada a los servidores públicos del Hospital Básico del IESS del cantón Chone

Elaborado por: Los autores

Análisis e interpretación

El 21% manifestó que nunca se siente impaciente por el ruido, mientras que el 51% indicaron que pocas veces existe impaciencia, con un total de 72% se puede apreciar que el personal del IESS no muestra estrés laboral con relación a lo concerniente a la impaciencia por ruidos ocasionados en su lugar de trabajo.

Lo que es disperso al resultado de Izquierdo (2016) que identifica que son los llamados estresores del ambiente físico y responden a uno o a todos los siguientes factores: falta de luz o luz muy brillante, ruido excesivo o intermitente, vibraciones, aire contaminado, alta o baja temperatura.

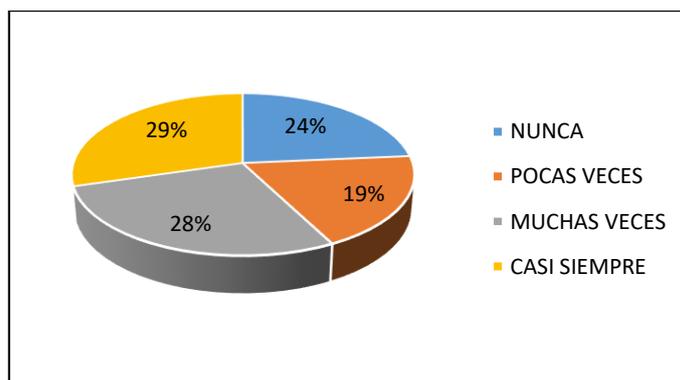
7. ¿Se siente presionado por la modalidad de control de la asistencia?

Cuadro 4.9 Presión por la modalidad de control de la asistencia

OPCIONES	FRECUENCIA	%
NUNCA	79	24%
POCAS VECES	63	19%
MUCHAS VECES	94	28%
CASI SIEMPRE	99	30%
TOTAL	335	100%

Fuente: Encuesta realizada a los servidores públicos del Hospital Básico del IESS del cantón Chone

Elaborado por: Los autores

**Gráfico 4.7** Presión por la modalidad de control de la asistencia

Fuente: Encuesta realizada a los servidores públicos del Hospital Básico del IESS del cantón Chone

Elaborado por: Los autores

Análisis e interpretación

El 29% casi siempre se siente presionado, el 28% muchas veces, el 19% pocas veces y el 24% nunca, por lo que se evidencia que el 57% se siente presionado por la modalidad de control de asistencia, lo que provoca un estrés laboral moderado en el personal del IESS.

Según: Dimensión de Factores Organizacionales

8. ¿Considera inadecuada la alimentación en el hospital?

Cuadro 4.10 Sobre la alimentación en el hospital

OPCIONES	FRECUENCIA	%
NUNCA	110	33%
POCAS VECES	105	31%
MUCHAS VECES	90	27%
CASI SIEMPRE	30	9%
TOTAL	335	100%

Fuente: Encuesta realizada a los servidores públicos del Hospital Básico del IESS del cantón Chone

Elaborado por: Los autores

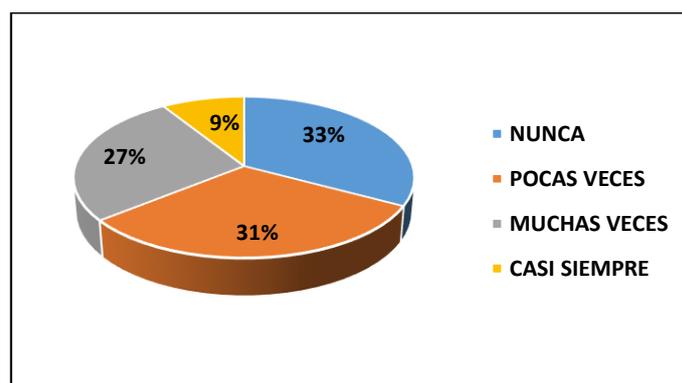


Gráfico 4.8 Sobre la alimentación en el hospital

Fuente: Encuesta realizada a los servidores públicos del Hospital Básico del IESS del cantón Chone

Elaborado por: Los autores

Análisis e interpretación

Según estos resultados se evidencia que 33% muestra que nunca es inadecuada, el 31% manifestó que pocas veces, identificando una mayoría de 64% del personal que no considera inadecuada la alimentación en el hospital, no siendo un aspecto causante de estrés laboral para los servidores públicos del IESS del Cantón Chone.

9. ¿Cuándo realiza actividades que no le corresponde afecta su rendimiento hospitalario?

Cuadro 4.11 Realizar otras actividades afecta el rendimiento

OPCIONES	FRECUENCIA	%
NUNCA	33	10%
POCAS VECES	65	19%
MUCHAS VECES	160	48%
CASI SIEMPRE	77	23%
TOTAL	335	100%

Fuente: Encuesta realizada a los servidores públicos del Hospital Básico del IESS del cantón Chone

Elaborado por: Los autores

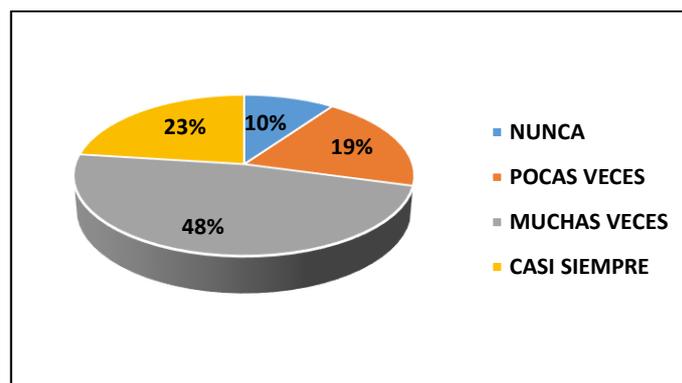


Gráfico 4.9 Realizar otras actividades afecta el rendimiento

Fuente: Encuesta realizada a los servidores públicos del Hospital Básico del IESS del cantón Chone

Elaborado por: Los autores

Análisis e interpretación

El 23% manifiesta que casi siempre realizan actividades que no le corresponde, el 48% indicó que muchas veces, el 19% pocas veces y el 10% nunca, evidenciando que un total del 71% del personal siente que el realizar actividades que no le corresponden afecta su rendimiento hospitalario, lo que proporciona un desencadenamiento de un nivel severo de estrés laboral; por lo que se disminuye su desempeño en la entidad y con ello la calidad del servicio que brindan en cuanto a la atención al paciente/cliente. Resultado acorde con Álvarez (2017) quien en su estudio expresa que al personal sanitario generalmente se le asigna funciones extra a las que normalmente debe realizar, o en muchos casos tiene asignado un número mayor de pacientes, provocando ansiedad y estrés por culminar sus actividades antes que se termine su turno. Y el resultado final de estas prácticas empresariales erróneas es el de contribuir al agotamiento crónico, la desconfianza, la falta de motivación y de entusiasmo, y el descenso de la productividad.

10. ¿Se siente angustiado ante la modalidad actual de evaluación?

Cuadro 4.12 Angustia ante la modalidad actual de evaluación

OPCIONES	FRECUENCIA	%
NUNCA	197	59%
POCAS VECES	93	28%
MUCHAS VECES	35	10%
CASI SIEMPRE	10	3%
TOTAL	335	100%

Fuente: Encuesta realizada a los servidores públicos del Hospital Básico del IESS del cantón Chone

Elaborado por: Los autores

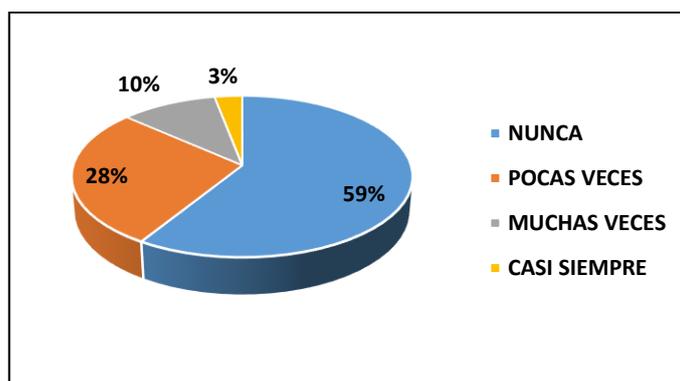


Gráfico 4.10 Angustia ante la modalidad actual de evaluación

Fuente: Encuesta realizada a los servidores públicos del Hospital Básico del IESS del cantón Chone

Elaborado por: Los autores

Análisis e interpretación

De los 335 servidores públicos encuestados, el 59% admitió que nunca, el 28% pocas veces, el 10% muchas veces y el 3% casi siempre, por lo que se evidencia que el 87% siendo la mayoría del personal, no tiene inconvenientes ante la modalidad actual de evaluación, entonces se muestra como un factor no estresante para dicho personal.

11. ¿Se siente inconforme con el sistema informático que maneja el hospital?

Cuadro 4.13 Inconformidad con el sistema informático

OPCIONES	FRECUENCIA	%
NUNCA	165	49%
POCAS VECES	130	39%
MUCHAS VECES	9	3%
CASI SIEMPRE	31	9%
TOTAL	335	100%

Fuente: Encuesta realizada a los servidores públicos del Hospital Básico del IESS del cantón Chone

Elaborado por: Los autores

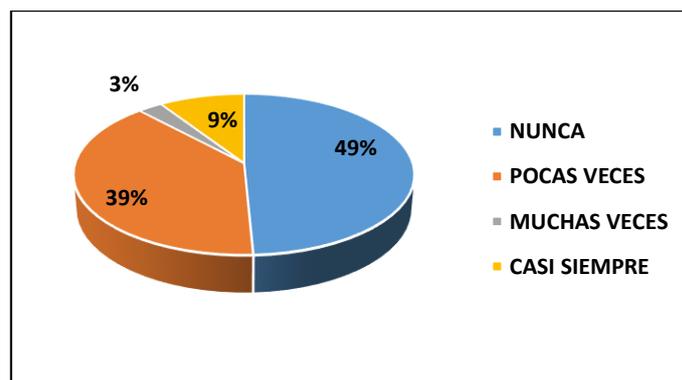


Gráfico 4.11 Inconformidad con el sistema informático

Fuente: Encuesta realizada a los servidores públicos del Hospital Básico del IESS del cantón Chone

Elaborado por: Los autores

Análisis e interpretación

Con respecto a si se sienten inconformes con el sistema informático que maneja el hospital del IESS, el 49% indica que nunca, mientras que el 39% pocas veces, el 3% muchas veces y el 9% casi siempre, denotándose que este aspecto dentro de la dimensión factor organizacional no incide en la creación del trastorno de estrés, por lo que no es un motivo que disminuye el desempeño de los servidores públicos de la entidad.

12. ¿Se siente incómodo con la organización administrativa del hospital?

Cuadro 4.14 Incomodidad con la organización administrativa

OPCIONES	FRECUENCIA	%
NUNCA	217	65%
POCAS VECES	60	18%
MUCHAS VECES	53	16%
CASI SIEMPRE	5	1%
TOTAL	335	100%

Fuente: Encuesta realizada a los servidores públicos del Hospital Básico del IESS del cantón Chone

Elaborado por: Los autores

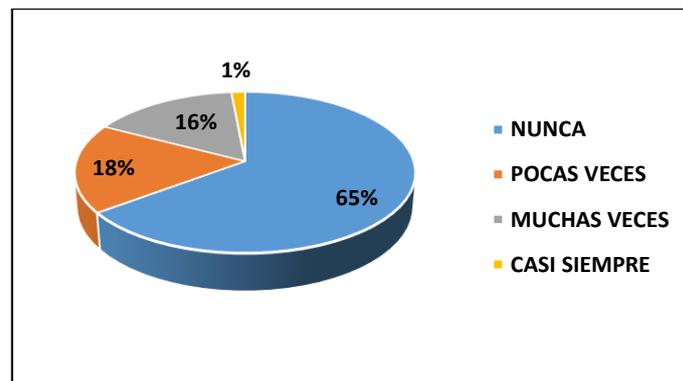


Gráfico 4.12 Incomodidad con la organización administrativa

Fuente: Encuesta realizada a los servidores públicos del Hospital Básico del IESS del cantón Chone

Elaborado por: Los autores

Análisis e interpretación

El 65% afirmaron que nunca existe incomodidad, el 18% pocas veces, el 16% muchas veces y el 1% casi siempre; mostrándose evidente que la mayoría con un 83% del personal no tiene problema alguno con la organización administrativa del hospital, no considerándolo como una fuente desencadenante de estrés laboral para el personal del IESS del Cantón Chone.

13. ¿Le preocupa el tiempo límite destinado para la consulta externa de cada paciente?

Cuadro 4.15 Sobre la consulta externa de cada paciente

OPCIONES	FRECUENCIA	%
NUNCA	23	7%
POCAS VECES	35	10%
MUCHAS VECES	99	30%
CASI SIEMPRE	178	53%
TOTAL	335	100%

Fuente: Encuesta realizada a los servidores públicos del Hospital Básico del IESS del cantón Chone

Elaborado por: Los autores

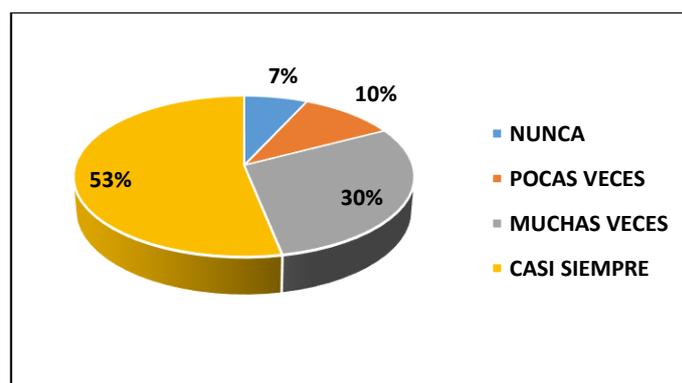


Gráfico 4.13 Sobre la consulta externa de cada paciente

Fuente: Encuesta realizada a los servidores públicos del Hospital Básico del IESS del cantón Chone

Elaborado por: Los autores

Análisis e interpretación

El 53% menciona que casi siempre le preocupa, el 30% indicó que muchas veces, el 10% pocas veces y el 7% nunca; identificando que el 83% del personal siente preocupación por el tiempo límite destinado para la consulta externa del paciente/cliente, aquello debido al exceso de las altas demandas de los usuarios que acceden al servicio de salud y a su mismo al déficit de personal en la parte operativa de la institución, lo que se evidencia como un motivo de desencadenamiento de un nivel severo de estrés laboral para el personal del IESS, repercutiendo en la disminución del rendimiento laboral y de la calidad del servicio brindado por los mismos.

14. ¿Le angustia que el hospital no disponga con el personal suficiente para cubrir todas las áreas?

Cuadro 4.16 Angustia por la falta de personal

OPCIONES	FRECUENCIA	%
NUNCA	14	4%
POCAS VECES	35	10%
MUCHAS VECES	96	29%
CASI SIEMPRE	190	57%
TOTAL	335	100%

Fuente: Encuesta realizada a los servidores públicos del Hospital Básico del IESS del cantón Chone

Elaborado por: Los autores

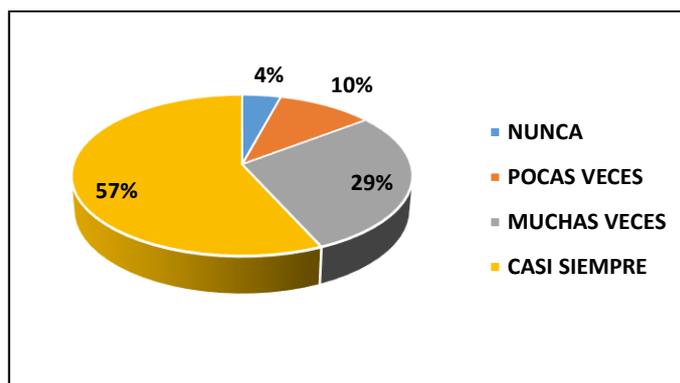


Gráfico 4.14 Angustia por la falta de personal

Fuente: Encuesta realizada a los servidores públicos del Hospital Básico del IESS del cantón Chone

Elaborado por: Los autores

Análisis e interpretación

De acuerdo a lo expresado por la población del estudio, el 57% afirmó que casi siempre le angustia, el 29% mencionó que muchas veces, el 10% pocas veces y el 4% nunca; reflejando que un total del 86% del personal le angustia que el hospital no disponga con el personal suficiente para cubrir todas las áreas, puesto que la entidad cuenta con un déficit de personal en la parte operativa siendo la que mayor labores realiza, esto debido a la reducción de empleados públicos a nivel nacional en el sector salud por los problemas económicos del país, por lo que este factor organizacional se identifica como uno de los principales desencadenantes de un nivel severo de estrés laboral y disminución del desempeño en el personal del IESS.

Aquello guarda relación con lo que sostiene Álvarez (2017) mencionando que el exceso de pacientes que están a su cuidado implica que estos profesionales, no brinde una atención personalizada a los usuarios, provocando insatisfacción en los sus usuarios y sus familiares. La falta de tiempo para completar las tareas

asignadas son factores que también producen ansiedad y estrés en el personal sanitario, ya que al no cumplir con su trabajo se sienten presionados e incapaces de demostrar sus destrezas y conocimientos como lo exige la institución. En este sentido, también cabe hablar de una pérdida en la recompensa emocional del trabajo, ya que la sobrecarga de trabajo combinada con su escasa autonomía y la inseguridad laboral termina despojando al trabajo de toda satisfacción.

Según: Dimensión Factores Individuales

15. ¿Se ha sentido agotado los días de mayor labor o guardia?

Cuadro 4.17 Agotamiento por los días de mayor labor o guardia

OPCIONES	FRECUENCIA	%
NUNCA	5	1%
POCAS VECES	35	10%
MUCHAS VECES	255	76%
CASI SIEMPRE	40	12%
TOTAL	335	100%

Fuente: Encuesta realizada a los servidores públicos del Hospital Básico del IESS del cantón Chone

Elaborado por: Los autores

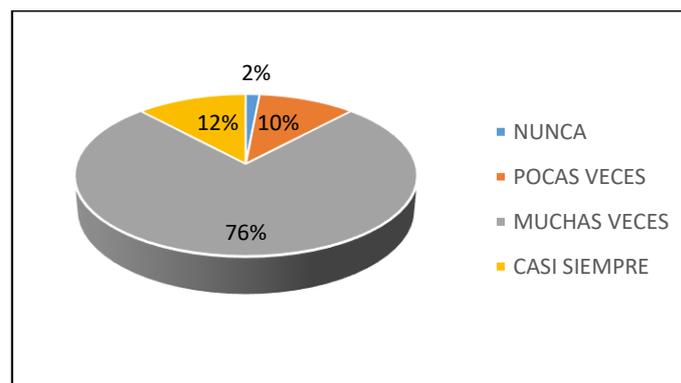


Gráfico 4.15 Agotamiento por los días de mayor labor o guardia

Fuente: Encuesta realizada a los servidores públicos del Hospital Básico del IESS del cantón Chone

Elaborado por: Los autores

Análisis e interpretación

Respecto a los resultados obtenidos, el 12% manifiesta que casi siempre se ha sentido agotado, mientras que el 76% muchas veces experimenta agotamiento, el 10% pocas veces y el 2% nunca; esto muestra que un 88% del personal se ha sentido agotado los días de mayor labor o guardia, aquello define a este factor individual como un generador de un nivel severo de estrés laboral en el personal del IESS, puesto que debido a la exigencia del medio hospitalario y la reducción de personal, muchas veces por cumplir con las demandas de los pacientes, se deja de lado el bienestar del servidor público, viéndose principalmente afectada su salud ocupacional o con ello el rendimiento laboral de este servidor.

Lo anterior exhibe congruencia con García y Gil (2016) que manifiestan que los horarios rotativos pueden repercutir de manera significativa en la calidad de vida del personal sanitario, afectando de manera negativa las relaciones familiares,

trastorno en el sueño, problemas de peso ya que se producen inadecuados hábitos alimenticios por la falta de tiempo.

16. ¿Le inquietan en su trabajo sus problemas financieros?

Cuadro 4.18 Inquietud por problemas financieros

OPCIONES	FRECUENCIA	%
NUNCA	5	1%
POCAS VECES	30	9%
MUCHAS VECES	59	18%
CASI SIEMPRE	241	72%
TOTAL	335	100%

Fuente: Encuesta realizada a los servidores públicos del Hospital Básico del IESS del cantón Chone

Elaborado por: Los autores

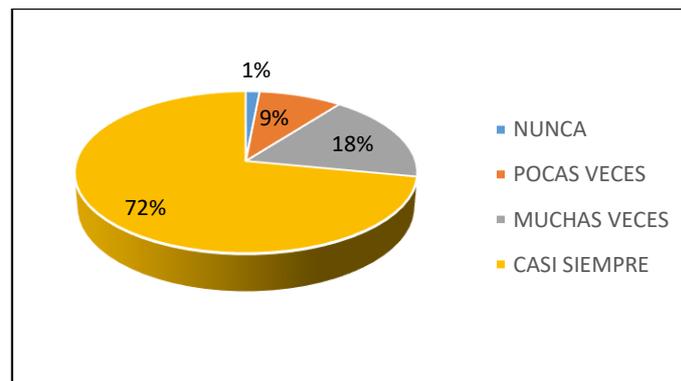


Gráfico 4.16 Inquietud por problemas financieros

Fuente: Encuesta realizada a los servidores públicos del Hospital Básico del IESS del cantón Chone

Elaborado por: Los autores

Análisis e interpretación

Dentro de la dimensión factores individuales, en cuanto a la inquietud por problemas financieros, el 72% expresaron que casi siempre, el 18% muchas veces, 9% pocas veces y el 1% nunca; revelando que el 90% del personal establece que le inquietan en su trabajo sus problemas financieros, puesto que se considera un motivo por el cual existe un nivel severo de estrés laboral en el personal del IESS disminuyendo con ello su desempeño y la calidad de la atención al usuario.

Ligado esto al estudio de Álvarez (2017) donde evidencia que la remuneración salarial es otro detonante de la ansiedad y estrés de los profesionales sanitarios, ya que en muchos casos no perciben el sueldo acorde a las funciones que desempeña, acarreando consigo problemas familiares y económicos, ya que no se pueden sustentar con las necesidades que se tiene en el hogar.

17. ¿Siente que su preparación académica es inadecuada?

Cuadro 4.19 Sobre la preparación académica

OPCIONES	FRECUENCIA	%
NUNCA	170	51%
POCAS VECES	115	34%
MUCHAS VECES	15	4%
CASI SIEMPRE	35	10%
TOTAL	335	100%

Fuente: Encuesta realizada a los servidores públicos del Hospital Básico del IESS del cantón Chone

Elaborado por: Los autores

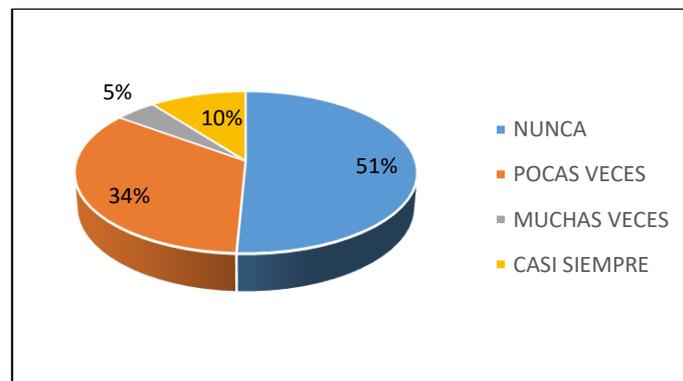


Gráfico 4.17 Sobre la preparación académica

Fuente: Encuesta realizada a los servidores públicos del Hospital Básico del IESS del cantón Chone

Elaborado por: Los autores

Análisis e interpretación

El 51% manifiestan que nunca sienten que es inadecuada su preparación académica, el 34% indicaron pocas veces, el 5% casi siempre y el 10% muchas veces; siendo un total del 85% del personal que no tiene problemas con su preparación académica, reflejando que este factor individual no es un generador de ningún tipo de estrés laboral para el personal del IESS del cantón Chone.

18. ¿Cuándo usted se enferma, interfiere con sus labores hospitalarias?

Cuadro 4.20 Interferencia por enfermedad con las labores hospitalarias

OPCIONES	FRECUENCIA	%
NUNCA	5	1%
POCAS VECES	10	3%
MUCHAS VECES	80	24%
CASI SIEMPRE	240	72%
TOTAL	335	100%

Fuente: Encuesta realizada a los servidores públicos del Hospital Básico del IESS del cantón Chone

Elaborado por: Los autores

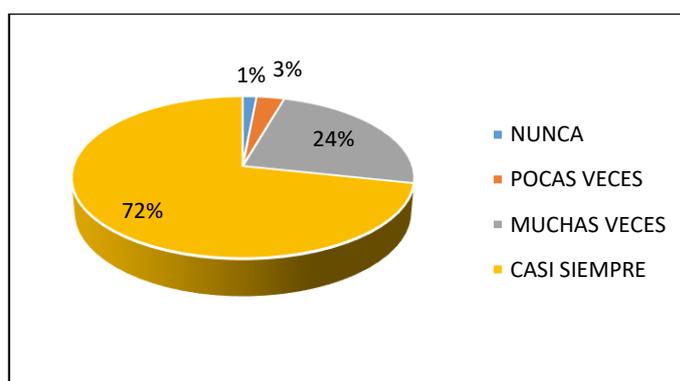


Gráfico 4.18 Interferencia por enfermedad con las labores hospitalarias

Fuente: Encuesta realizada a los servidores públicos del Hospital Básico del IESS del cantón Chone

Elaborado por: Los autores

Análisis e interpretación

El 72% afirman que casi siempre interfiere, el 24% indica que muchas veces, el 3% pocas veces y el 1% nunca, estimando un total del 96% del personal que considera que cuando se enferma, interfiere con sus labores hospitalarias, por lo que esta situación dentro de la dimensión factor individual es un desencadenante de un nivel severo de estrés laboral para los servidores públicos del IESS, puesto que el percibir dicho trastorno en niveles elevados conlleva el deterioro de la salud del individuo que lo padece, provocando la disminución de la productividad profesional, el aumento del ausentismo laboral y la alza de tasas de accidentes y rotación.

Lo que guarda relación con la indagación de Benites, Chacaliza & Huanchuari (2017) donde mencionan que los efectos del estrés laboral no solo afectarán a aquellos que han experimentado el trabajo. El impacto también puede aquejar a la organización. Por lo tanto, las posibles consecuencias del estrés laboral son la pérdida del trabajo, el aumento de la ausencia del trabajo, la ineficiencia, los

errores, etc. Por lo tanto, debido a las características laborales del personal médico, la situación a la que se enfrentan puede conducir a la inestabilidad emocional, lo que afecta su desempeño laboral y, por lo tanto, afecta al equipo médico y a los usuarios.

19. ¿Le es difícil comunicarse con el paciente/cliente y familiares?

Cuadro 4.21 Dificultad para comunicarse con el paciente y familiares

OPCIONES	FRECUENCIA	%
NUNCA	5	1%
POCAS VECES	12	4%
MUCHAS VECES	78	23%
CASI SIEMPRE	240	72%
TOTAL	335	100%

Fuente: Encuesta realizada a los servidores públicos del Hospital Básico del IESS del cantón Chone

Elaborado por: Los autores

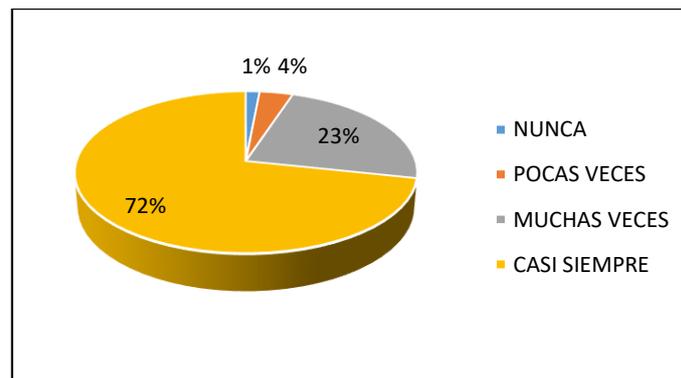


Gráfico 4.19 Dificultad para comunicarse con el paciente y familiares

Fuente: Encuesta realizada a los servidores públicos del Hospital Básico del IESS del cantón Chone

Elaborado por: Los autores

Análisis e interpretación

El 72% indicaron que casi siempre le es difícil comunicarse, el 23% establecieron que muchas veces, el 4% pocas veces y el 1% nunca, por lo que es evidente que existe un nivel severo de estrés laboral desencadenado por la dificultad de comunicarse con el paciente y familiares, lo cual puede repercutir en no desarrollar un buen trabajo con respecto a la atención de calidad y calidez a los pacientes y con ello el deficiente desempeño laboral.

En congruencia a ello García (2018) en su estudio nos muestra que es importante que la relación profesional-paciente sea buena; ya que; mediante la comunicación, actitud, buen trato, respeto que el sanitario le brinde a su paciente se fortalecerán las relaciones interpersonales y permitirá que el paciente colabore, comprenda, se sienta seguro, disminuya su ansiedad y pierda el temor a que le pueda suceder algo durante la estancia en el centro de salud.

20. ¿Le incomoda la presencia de familiares y amigos del paciente en las salas de hospitalización?

Cuadro 4.22 Incomodidad por la presencia de familiares y amigos del paciente

OPCIONES	FRECUENCIA	%
NUNCA	5	1%
POCAS VECES	8	2%
MUCHAS VECES	64	19%
CASI SIEMPRE	258	77%
TOTAL	335	100%

Fuente: Encuesta realizada a los servidores públicos del Hospital Básico del IESS del cantón Chone

Elaborado por: Los autores

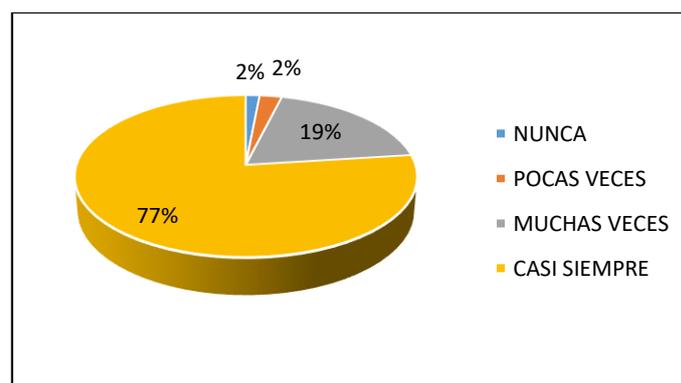


Gráfico 4.20 Incomodidad por la presencia de familiares y amigos del paciente

Fuente: Encuesta realizada a los servidores públicos del Hospital Básico del IESS del cantón Chone

Elaborado por: Los autores

Análisis e interpretación

El 77% indica que casi siempre existe incomodidad, el 19% menciona que muchas veces, el 2% pocas veces y el 2% nunca; mostrándose que un 96% del personal siente incomodidad por la presencia de familiares y amigos del paciente, revelando que esta situación dentro de la dimensión de factores individuales es generadora de un nivel severo de estrés laboral en el personal del IESS, lo que afecta la calidad y calidez de la atención al paciente/cliente además de su desempeño. Aquello guarda cierto enlace con que evidencia el estudio de Cabrera y Orbe (2016) que muestran que los servicios vinculados con la salud implican mayor interacción con personas y a su vez es más la responsabilidad por el hecho de estar a cargo del cuidado de la vida y salud de ellos. No solamente el personal médico está expuesto ante el estrés de origen asistencial, también se indica que otras profesiones ligadas a la salud de las personas se encuentran expuestos al estrés como enfermeras, auxiliares en enfermería, cuidadores directos, etc.

21. ¿Las responsabilidades de su hogar le preocupan al momento de realizar su trabajo?

Cuadro 4.23 Preocupación por responsabilidades del hogar

OPCIONES	FRECUENCIA	%
NUNCA	11	3%
POCAS VECES	26	8%
MUCHAS VECES	64	19%
CASI SIEMPRE	234	70%
TOTAL	335	100%

Fuente: Encuesta realizada a los servidores públicos del Hospital Básico del IESS del cantón Chone

Elaborado por: Los autores

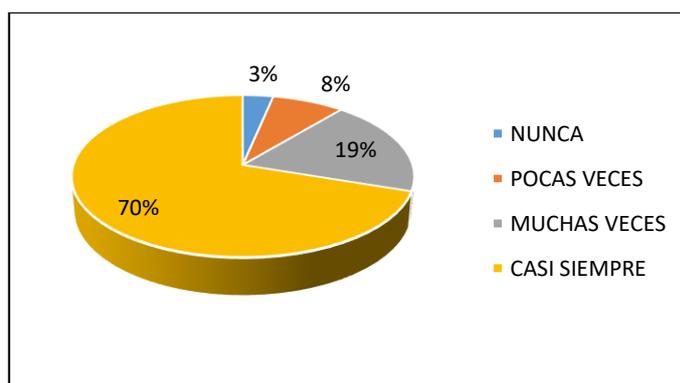


Gráfico 4.21 Preocupación por responsabilidades del hogar

Fuente: Encuesta realizada a los servidores públicos del Hospital Básico del IESS del cantón Chone

Elaborado por: Los autores

Análisis e interpretación

El 70% manifestó que casi siempre le preocupa, el 19% afirmó que muchas veces, el 8% pocas veces y el 3% nunca; por lo que revela que un 89% del personal tiene preocupación de las responsabilidades de su hogar al momento de realizar su trabajo, pues que se considera como un creador de un nivel severo de estrés laboral en el personal, lo que ocasiona desconcentración de las actividades que tengan que realizarse lo que a su vez repercute en insatisfacción del paciente/cliente por una inadecuada entre del servicio al que accede.

Resultados que son afines a lo expresado por Álvarez (2017) donde indica que además de las dificultades personales que suelen presentarse como las obligaciones familiares, los deberes con la pareja, falta de habilidad en el manejo de las personas, entre otras también son parte de estos factores que en muchos de los casos tienen que realizar jornadas dobles o aumentar horas de trabajo a su jornada para poder culminar con las actividades que por falta de tiempo y

personal han quedado inconclusas, que aumentan el desgaste corporal y producen fatiga, lo mismo que el esfuerzo muscular continuo que requiere las tareas del hogar puede convertirse en una situación de estrés, que se conjugan con las responsabilidades a cumplir dentro de su área de trabajo.

Según: Dimensión Factores Interpersonales

22. ¿Le molesta el trato dado por parte de sus superiores?

Cuadro 4.24 Molestia por el trato dado por parte de los superiores

OPCIONES	FRECUENCIA	%
NUNCA	157	47%
POCAS VECES	108	32%
MUCHAS VECES	40	12%
CASI SIEMPRE	30	9%
TOTAL	335	100%

Fuente: Encuesta realizada a los servidores públicos del Hospital Básico del IESS del cantón Chone

Elaborado por: Los autores

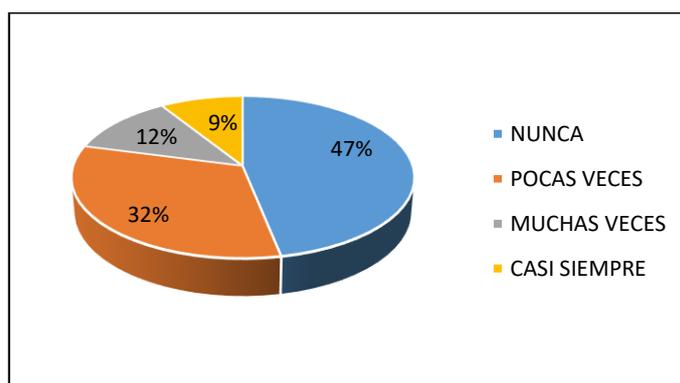


Gráfico 4.22 Molestia por el trato dado por parte de los superiores

Fuente: Encuesta realizada a los servidores públicos del Hospital Básico del IESS del cantón Chone

Elaborado por: Los autores

Análisis e interpretación

Según los resultados obtenidos se evidencia que el 47% afirma que nunca le molesta, el 32% menciona que pocas veces, el 12% muchas veces y el 9% casi siempre, visualizándose que el 79% del personal no tiene molestias por el trato dado por parte de los superiores, considerando que esta situación dentro de la dimensión factor interpersonal, no es motivo de desencadenamiento de estrés laboral en el personal del IESS.

23. ¿Hay presión constante por parte de sus superiores para que mejore su trabajo?

Cuadro 4.25 Presión por parte de los superiores para mejorar el trabajo

OPCIONES	FRECUENCIA	%
NUNCA	14	4%
POCAS VECES	19	6%
MUCHAS VECES	94	28%
CASI SIEMPRE	208	62%
TOTAL	335	100%

Fuente: Encuesta realizada a los servidores públicos del Hospital Básico del IESS del cantón Chone

Elaborado por: Los autores

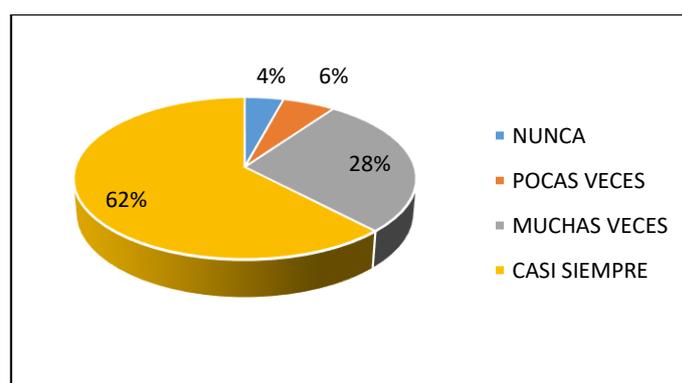


Gráfico 4.23 Presión por parte de los superiores para mejorar el trabajo

Fuente: Encuesta realizada a los servidores públicos del Hospital Básico del IESS del cantón Chone

Elaborado por: Los autores

Análisis e interpretación

El 62% indicó que, si hay presión, el 28% que muchas veces, el 6% pocas veces y el 4% nunca; mostrando con ello que un 90% del personal menciona que existe presión constante por parte de sus superiores para que mejoren su trabajo, siendo esta situación un generador de estrés laboral para el servidor del IESS, lo que ocasiona una disminución de la calidad de vida laboral y la salud ocupacional del empleado, viéndose luego reflejado en un deficiente rendimiento. Siendo acorde a lo estipulado por Álvarez (2017) donde afirma que las presiones de los jefes y compañeros y las inadecuadas relaciones interpersonales que con ellos se mantienen, hace que el ambiente laboral se vuelva tenso, provocando que el personal de sanitario aplique su trabajo de forma mecánica y no con los principios científicos y técnicos con los cuales ha sido formado, convirtiéndose en entes que solo recibe órdenes y no en profesionales proactivos en busca de la solución de los problemas de los pacientes a su cargo.

24. ¿Considera insuficiente la información recibida sobre cuáles son sus funciones en el hospital?

Cuadro 4.26 Sobre la información recibida para realizar las funciones en el hospital

OPCIONES	FRECUENCIA	%
NUNCA	85	25%
POCAS VECES	191	57%
MUCHAS VECES	48	14%
CASI SIEMPRE	11	3%
TOTAL	335	100%

Fuente: Encuesta realizada a los servidores públicos del Hospital Básico del IESS del cantón Chone

Elaborado por: Los autores

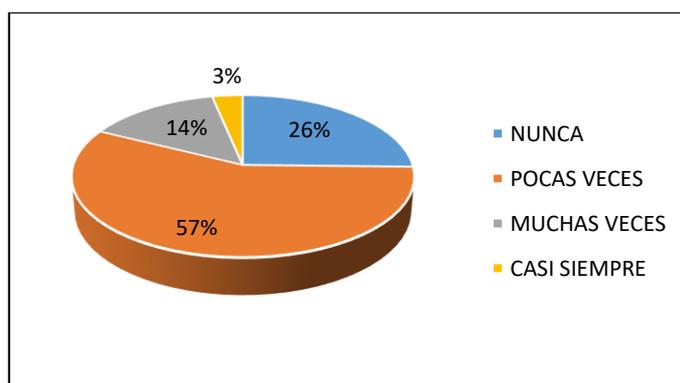


Gráfico 4.24 Sobre la información recibida para realizar las funciones en el hospital

Fuente: Encuesta realizada a los servidores públicos del Hospital Básico del IESS del cantón Chone

Elaborado por: Los autores

Análisis e interpretación

Con respecto a la información recibida para realizar las funciones en el hospital se evidencia que el 26% expresa que nunca tiene problemas con la información, el 57% indica que pocas veces, el 14% muchas veces y el 3% casi siempre, reflejando que el 83% del personal no tiene disgustos por la información recibida para realizar sus funciones, considerando que esta situación dentro de la dimensión factor interpersonal, no es motivo de desencadenamiento de estrés laboral en el personal del IESS.

25. ¿La relación con el demás personal le trae conflictos?

Cuadro 4.27 Relación del personal

OPCIONES	FRECUENCIA	%
NUNCA	133	40%
POCAS VECES	141	42%
MUCHAS VECES	48	14%
CASI SIEMPRE	13	4%
TOTAL	335	100%

Fuente: Encuesta realizada a los servidores públicos del Hospital Básico del IESS del cantón Chone

Elaborado por: Los autores

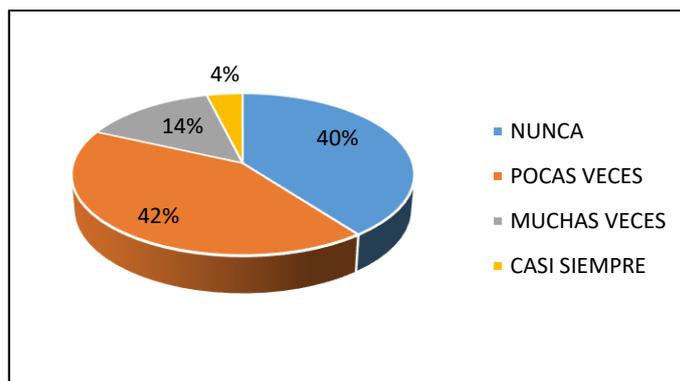


Gráfico 4.25 Relación del personal

Fuente: Encuesta realizada a los servidores públicos del Hospital Básico del IESS del cantón Chone

Elaborado por: Los autores

Análisis e interpretación

El 40% indica que nunca le trae conflictos la relación con el demás personal, el 42% afirma que pocas veces, el 14% muchas veces y el 4% casi siempre, evidenciando que el 82% del personal no tiene conflictos por la relación con el demás personal, al contrario guardan una muy buena relación de compañeros de trabajos manteniendo una base de respeto y colaborar unas a otros, considerando que esta situación dentro de la dimensión factor interpersonal, no es motivo de desencadenamiento de estrés laboral en el personal del IESS.

Resultado disperso del estudio realizado por Álvarez (2017) donde establece que el 61% ha tenido algún tipo de problema o inconveniente con su compañero de trabajo, debido a que no suelen tener el mismo criterio o apreciación del ambiente de trabajo, lo cual puede repercutir en el área laboral, ya que no van a desarrollar un buen trabajo en equipo y su producción y atención de calidad y calidez a los pacientes va disminuir provocando estrés laboral en el personal.

26. ¿Le preocupa el tiempo que dedica para compartir con sus amigos?

Cuadro 4.28 Preocupación por el tiempo dedicado a amistades

OPCIONES	FRECUENCIA	%
NUNCA	15	4%
POCAS VECES	70	21%
MUCHAS VECES	118	35%
CASI SIEMPRE	132	39%
TOTAL	335	100%

Fuente: Encuesta realizada a los servidores públicos del Hospital Básico del IESS del cantón Chone
Elaborado por: Los autores

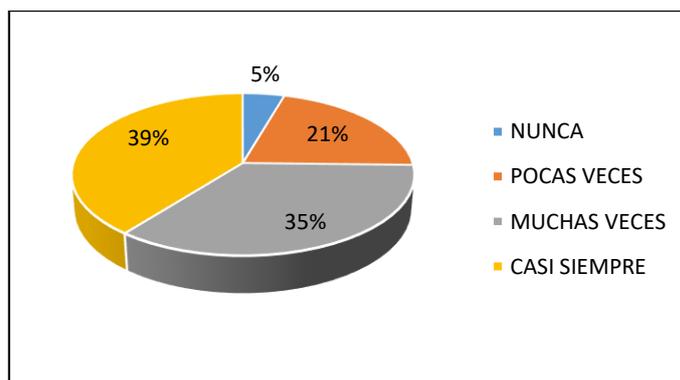


Gráfico 4.26 Preocupación por el tiempo dedicado a amistades
Fuente: Encuesta realizada a los servidores públicos del Hospital Básico del IESS del cantón Chone
Elaborado por: Los autores

Análisis e interpretación

El 39% menciona que casi siempre le preocupa, el 35% muchas veces, el 21% pocas veces y el 5% nunca, identificando a un total del 74% del personal considera le preocupa el tiempo dedicado para compartir con sus amigos, siendo esta situación un generador de estrés laboral para el servidor del IESS, aquello debido a la exigencia del medio hospitalario, las altas demandas de los usuarios y las largas jornadas laborales, lo que ocasiona una disminución del rendimiento laboral así como la calidad del servicio.

Esto se acopla a lo expresado por Sarsosa & Charria (2017) que mencionan que el 60% del personal médico trabaja de 9 a 12 horas al día en turnos y se encuentra con diversas situaciones en su trabajo, como el cuidado de pacientes gravemente enfermos, la toma de decisiones para salvar vidas o inevitablemente la muerte. Las condiciones de trabajo del sector salud es altamente exigencia, las largas jornadas de trabajo muchas veces no dejan tiempo suficiente para la vida social del individuo que labora en él, volviéndose estresante a nivel laboral.

27. ¿Siente que la sobrecarga de trabajo genera problemas familiares?

Cuadro 4.29 Sobre la sobrecarga de trabajo

OPCIONES	FRECUENCIA	%
NUNCA	9	3%
POCAS VECES	31	9%
MUCHAS VECES	65	19%
CASI SIEMPRE	230	69%
TOTAL	335	100%

Fuente: Encuesta realizada a los servidores públicos del Hospital Básico del IESS del cantón Chone

Elaborado por: Los autores

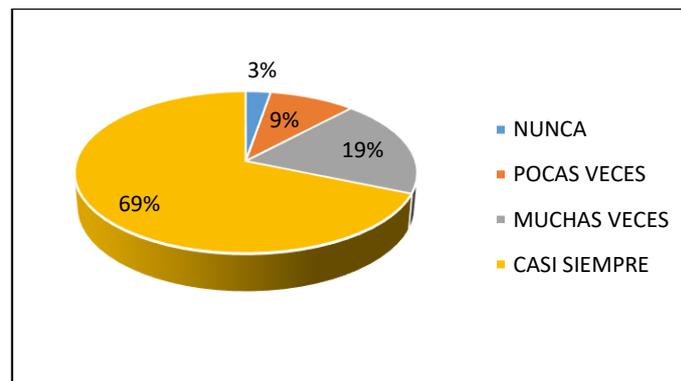


Gráfico 4.27 Sobre la sobrecarga de trabajo

Fuente: Encuesta realizada a los servidores públicos del Hospital Básico del IESS del cantón Chone

Elaborado por: Los autores

Análisis e interpretación

El 69% indica que casi siempre genera problemas, el 19% menciona que muchas veces, el 9% pocas veces y el 3% nunca; mostrándose que un 88% del personal siente que la sobrecarga de trabajo genera problemas familiares, revelando que esta situación dentro de la dimensión de factores interpersonales es generadora de un nivel severo de estrés laboral en el personal del IESS, aquello debido al alto ritmo de trabajo que se presenta en el medio hospitalario, lo que repercute en deterioro de la salud ocupacional además de la calidad de vida personal del personal.

En congruencia con los resultados de la indagación de Sarsosa Y Charria (2017) donde manifiestan que las jornadas de trabajo extenuantes, la sobrecarga laboral, son desencadenantes de problemas familiares, además del ausentismo laboral por causa médica y disminución del desempeño laboral.

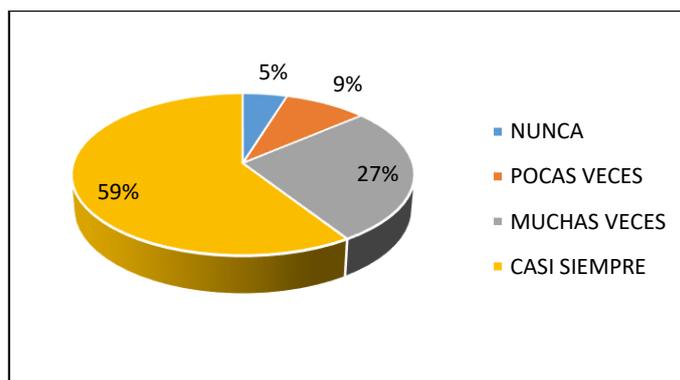
28. ¿Siente que los pacientes/clientes no valoran su trabajo?

Cuadro 4.30 Valoración del trabajo por parte del paciente

OPCIONES	FRECUENCIA	%
NUNCA	16	5%
POCAS VECES	30	9%
MUCHAS VECES	91	27%
CASI SIEMPRE	198	59%
TOTAL	335	100%

Fuente: Encuesta realizada a los servidores públicos del Hospital Básico del IESS del cantón Chone

Elaborado por: Los autores

**Gráfico 4.28** Valoración del trabajo por parte del paciente

Fuente: Encuesta realizada a los servidores públicos del Hospital Básico del IESS del cantón Chone

Elaborado por: Los autores

Análisis e interpretación

El 59% afirma que casi siempre sienten que los pacientes/clientes no valoran su trabajo, el 27% menciona que muchas veces, el 9% pocas veces, 5% nunca, mostrándose que con un total del 86% del personal percibe esta situación como un desencadenante de un nivel severo de estrés laboral, lo que perjudica su salud física y mental, además de la pérdida de satisfacción laboral y con ello también la productividad profesional, esto debido a que la labor sanitaria requiere de paciencia y comprensión para el usuario que accede al servicio, ya que la interacción profesional/paciente no es sencilla se necesita de una conciencia de compromiso de ayudar a terceras personas a mejorar su calidad de vida. Aquello es acorde a lo mencionado por García y Gil (2016) la atención directa al usuario está relacionada con el mal trato que en muchas ocasiones el personal recibe de parte de los pacientes que son atendidos, ya que implican exigencias privilegiadas de cada uno de ellos y debido al exceso de usuarios no se puede dar una atención personalizada, a esto se añade el trato con los familiares que constantemente demandan atención.

Según: Dimensión Factores Psicológicos

29. ¿Son insuficientes sus horas de sueño?

Cuadro 4.31 Insuficiente horas de sueño

OPCIONES	FRECUENCIA	%
NUNCA	9	3%
POCAS VECES	19	6%
MUCHAS VECES	91	27%
CASI SIEMPRE	216	64%
TOTAL	335	100%

Fuente: Encuesta realizada a los servidores públicos del Hospital Básico del IESS del cantón Chone

Elaborado por: Los autores

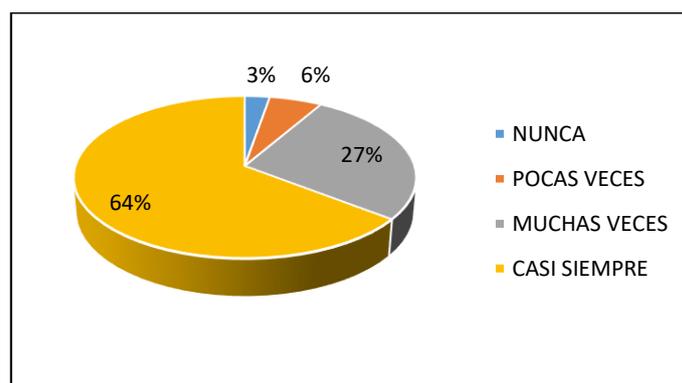


Gráfico 4.29 Insuficiente horas de sueño

Fuente: Encuesta realizada a los servidores públicos del Hospital Básico del IESS del cantón Chone

Elaborado por: Los autores

Análisis e interpretación

El 64% afirma que casi siempre son insuficientes sus horas de sueño, el 27% indica que muchas veces, el 6% pocas veces y el 3% nunca; por lo que se estima que un 91% del personal manifiesta que no son suficientes sus horas de sueño, por lo que esta situación dentro de la dimensión factor psicológico es considerada un provocador de un nivel severo de estrés laboral, esto debido a la carga excesiva de trabajo que exige el medio, afectando negativamente a la calidad del sueño y por ende el personal no va a recuperar adecuadamente su energía disminuyendo su desarrollo en el trabajo y que además perjudica la salud ocupacional del mismo.

30. ¿Le angustia el manejo de urgencias?

Cuadro 4.32 Angustia por el manejo de urgencias

OPCIONES	FRECUENCIA	%
NUNCA	9	3%
POCAS VECES	12	4%
MUCHAS VECES	56	17%
CASI SIEMPRE	258	77%
TOTAL	335	100%

Fuente: Encuesta realizada a los servidores públicos del Hospital Básico del IESS del cantón Chone

Elaborado por: Los autores

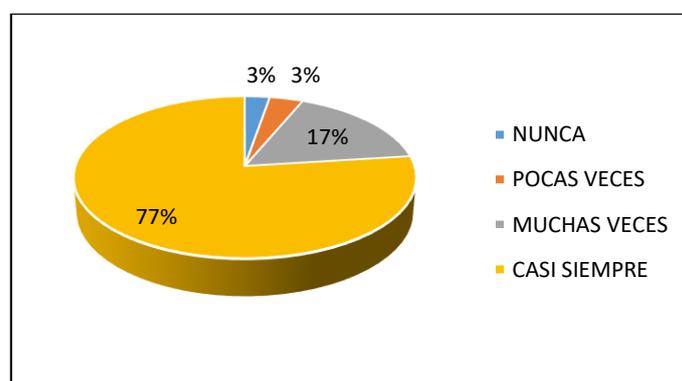


Gráfico 4.30 Angustia por el manejo de urgencias

Fuente: Encuesta realizada a los servidores públicos del Hospital Básico del IESS del cantón Chone

Elaborado por: Los autores

Análisis e interpretación

El 77% afirma que casi siempre le, el 17% menciona que muchas veces, el 3% pocas veces, 3% nunca, mostrándose que con un total del 94% del personal percibe esta situación como un desencadenante de un nivel severo de estrés laboral, lo que perjudica su salud física y mental, además de la pérdida de satisfacción laboral y con ello también la productividad profesional, esto debido a que la labor sanitaria requiere de estar a menudo en contacto con el dolor y en ocasiones con la muerte del paciente/cliente. En relación a lo expresado en el estudio de Benites, Chacaliaza & Huanchuari (2017) señalan que el estrés es un problema característico de los trabajos de “servicios humanos”, es decir de aquellas profesiones (enfermeras, médicos, asistentes sociales, profesores, psiquiatras, psicólogos, entre otros) que deben mantener una relación continua de ayuda hacia el “cliente”. En tal sentido se manifiesta que cuando se trabaja con personas, y específicamente con el sufrimiento humano, es común encontrar malestar en los trabajadores, cuyo trabajo implica tratar con situaciones estresantes y emocionalmente demandantes.

31. ¿Percibir la angustia del enfermo le causa intranquilidad?

Cuadro 4.33 Sobre la intranquilidad por percibir la angustia del enfermo

OPCIONES	FRECUENCIA	%
NUNCA	9	3%
POCAS VECES	16	5%
MUCHAS VECES	105	31%
CASI SIEMPRE	205	61%
TOTAL	335	100%

Fuente: Encuesta realizada a los servidores públicos del Hospital Básico del IESS del cantón Chone

Elaborado por: Los autores

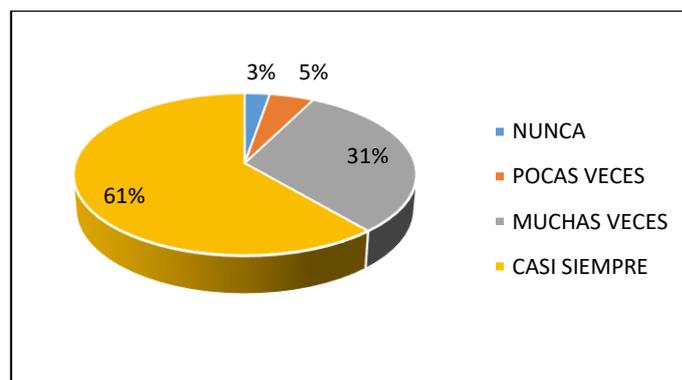


Gráfico 4.31 Sobre la intranquilidad por percibir la angustia del enfermo

Fuente: Encuesta realizada a los servidores públicos del Hospital Básico del IESS del cantón Chone

Elaborado por: Los autores

Análisis e interpretación

El 61% indicó que casi siempre le causa intranquilidad, el 31% que muchas veces, el 5% pocas veces y el 3% nunca; mostrando con ello que un 92% del personal menciona que existe intranquilidad por percibir la angustia del enfermo, siendo esta situación un generador de estrés laboral para el servidor del IESS, aquello debido a que el trabajo sanitario requiere de estar a menudo en contacto con el dolor y la muerte del paciente, lo que ocasiona una disminución de la calidad de vida laboral y la salud ocupacional del empleado, viéndose luego reflejado en un deficiente rendimiento.

Resultados que guardan cierta congruencia con Álvarez (2017) que menciona que la constante relación que tiene el personal sanitario con los pacientes, implica que se produzca un proceso traumático debido a la confrontación dolorosa con el sufrimiento y en casos la muerte del usuario, de esta manera se produce ansiedad y estrés asociada con la interrelación con otros, factores que afectan su vida familiar y sus actividades personales, conduciendo a ciertas

reacciones conductuales y emocionales, que pueden afectar su capacidad de proporcionar atención médica adecuada, salud emocional y una vida específica.

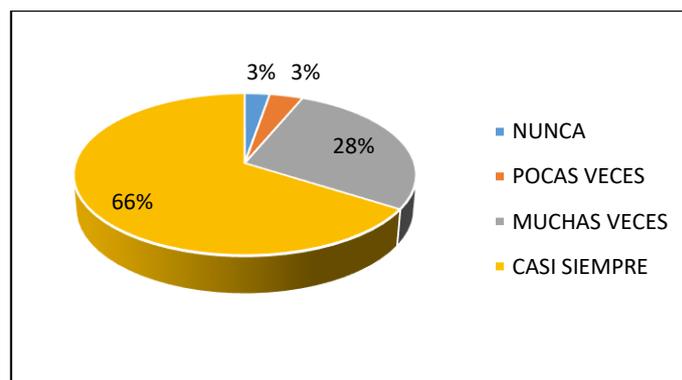
32. ¿Teme perder el empleo?

Cuadro 4.34 Temor de perder el empleo

OPCIONES	FRECUENCIA	%
NUNCA	9	3%
POCAS VECES	12	4%
MUCHAS VECES	93	28%
CASI SIEMPRE	221	66%
TOTAL	335	100%

Fuente: Encuesta realizada a los servidores públicos del Hospital Básico del IESS del cantón Chone

Elaborado por: Los autores

**Gráfico 4.32** Temor de perder el empleo

Fuente: Encuesta realizada a los servidores públicos del Hospital Básico del IESS del cantón Chone

Elaborado por: Los autores

Análisis e interpretación

El 66% manifestó que casi siempre tiene temor de perder el empleo, el 28% afirmó que muchas veces, el 3% pocas veces y el 3% nunca; por lo que revela que un 94% del personal tiene temor de perder el empleo, pues que se considera como un generador de un nivel severo de estrés laboral en el personal, esto debido a los recortes de personal que se están realizando en el sector público a nivel nacional, lo que ocasiona inseguridad en el empleo y dispersa al empleado de sus laborales, repercutiendo en la baja de la productividad profesional. Ello es acorde con el estudio de Pili (2016) donde menciona que la tasa creciente de desempleo, los despidos masivos, la incertidumbre y la no correspondencia entre el nivel de preparación, el puesto de trabajo y el sueldo han aumentado la desmotivación del trabajador, que no percibe ninguna recompensa laboral o personal por su dedicación. Por ello se considera que fuentes añadidas de estrés son la necesidad de actualización constante de conocimientos, la utilización de nuevas tecnologías y los actuales recortes presupuestarios del sistema sanitario público.

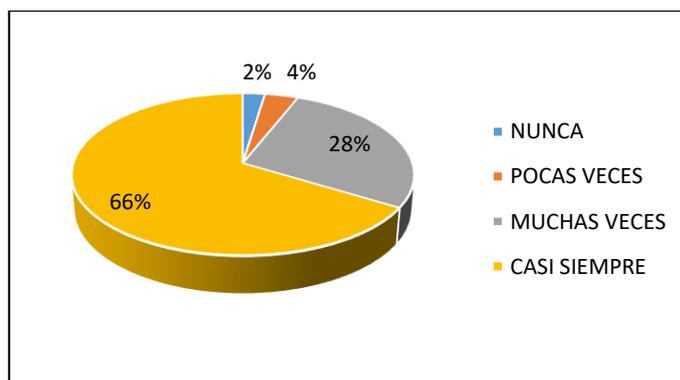
33. ¿Se siente cansado por la cantidad diaria de pacientes que atiende?

Cuadro 4.35 Cansancio por la cantidad de pacientes que se atiende

OPCIONES	FRECUENCIA	%
NUNCA	8	2%
POCAS VECES	12	4%
MUCHAS VECES	93	28%
CASI SIEMPRE	222	66%
TOTAL	335	100%

Fuente: Encuesta realizada a los servidores públicos del Hospital Básico del IESS del cantón Chone

Elaborado por: Los autores

**Gráfico 4.33** Cansancio por la cantidad de pacientes que se atiende

Fuente: Encuesta realizada a los servidores públicos del Hospital Básico del IESS del cantón Chone

Elaborado por: Los autores

Análisis e interpretación

El 66% indicó que casi siempre siente cansancio, el 28% que muchas veces, el 4% pocas veces y el 2% nunca; mostrando con ello que un 94% del personal menciona que se siente cansancio por la cantidad diaria de pacientes que atiende, siendo esta situación un generador de estrés laboral para el servidor del IESS, debido a las altas demandas de los usuarios con el servicio y por la existencia del déficit de personal con que cuenta la entidad en la parte operativa, lo que ocasiona una disminución de la calidad de vida laboral y la salud ocupacional del empleado, viéndose luego reflejado en un deficiente rendimiento. En afín con un estudio realizado por Pili (2016) refleja que las demandas excesivas y las precarias condiciones de trabajo de los profesionales de la salud repercuten de manera significativa sobre su calidad de vida laboral y sobre la calidad del servicio que ofrecen las organizaciones del sector sanitario. Las consecuencias de condiciones adversas y del aumento del estrés son, entre otras, el aumento de la tasa de accidentes, la morbilidad y el absentismo.

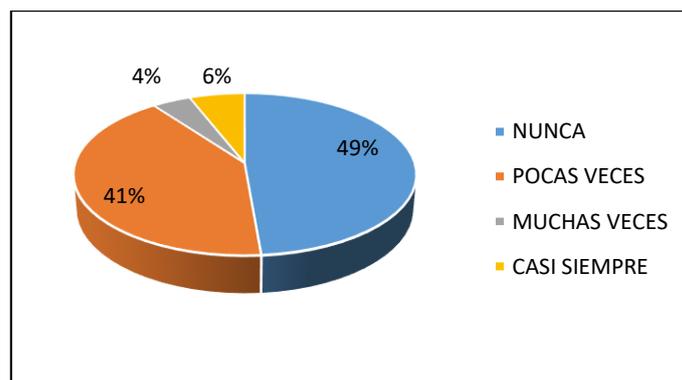
34. ¿Tiene dificultad en el manejo de protocolos médicos del hospital?

Cuadro 4.36 Dificultad en el manejo de protocolos médicos del hospital

OPCIONES	FRECUENCIA	%
NUNCA	163	49%
POCAS VECES	138	41%
MUCHAS VECES	14	4%
CASI SIEMPRE	20	6%
TOTAL	335	100%

Fuente: Encuesta realizada a los servidores públicos del Hospital Básico del IESS del cantón Chone

Elaborado por: Los autores

**Gráfico 4.34** Dificultad en el manejo de protocolos médicos del hospital

Fuente: Encuesta realizada a los servidores públicos del Hospital Básico del IESS del cantón Chone

Elaborado por: Los autores

Análisis e interpretación

Con respecto a la dificultad en el manejo de protocolos médicos del hospital se evidencia que el 41% expresa que nunca tiene problemas con ello, el 49% indica que pocas veces, el 4% muchas veces y el 6% casi siempre, reflejando que el 90% del personal no tiene dificultad alguna con el manejo de los protocolos médicos del hospital, considerando que esta situación dentro de la dimensión factor psicológico, no es motivo de desencadenamiento de estrés laboral en el personal del IESS.

35. ¿Se preocupa cuando le dan un tiempo limitado para la realización y entrega de trabajos o informes de sus actividades?

Cuadro 4.37 Preocupación por el tiempo límite para realizar una tarea

OPCIONES	FRECUENCIA	%
NUNCA	18	5%
POCAS VECES	5	1%
MUCHAS VECES	65	19%
CASI SIEMPRE	247	74%
TOTAL	335	100%

Fuente: Encuesta realizada a los servidores públicos del Hospital Básico del IESS del cantón Chone

Elaborado por: Los autores

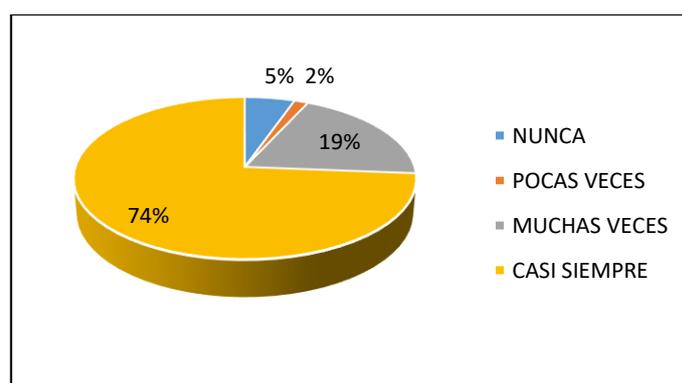


Gráfico 4.35 Preocupación por el tiempo límite para realizar una tarea

Fuente: Encuesta realizada a los servidores públicos del Hospital Básico del IESS del cantón Chone

Elaborado por: Los autores

Análisis e interpretación

De los 335 servidores públicos encuestados, el 74% admitió que casi siempre le preocupa, el 19% muchas veces, el 2% pocas veces y el 5% nunca, por lo que se evidencia que el 93% siendo la mayoría del personal, se preocupa cuando le dan un tiempo limitado para la realización y entrega de trabajos o informes de sus actividades, entonces se muestra como un factor estresante para dicho personal.

Aquello muestra relación con lo expresado por Álvarez (2017) que indica que la presión laboral repercute en la satisfacción laboral 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.

4.1.2. IDENTIFICAR LOS PRINCIPALES FACTORES QUE GENERAN EL ESTRÉS LABORAL DE LOS SERVIDORES PÚBLICOS DEL INSTITUTO ECUATORIANO DE SEGURIDAD SOCIAL DEL CANTÓN CHONE.

Tras describir y analizar los diferentes resultados obtenidos con la aplicación de los instrumentos de recolección de información, se procede a realizar la identificación de los principales factores que generan el estrés laboral de los servidores públicos, lo que repercute en la disminución de la productividad profesional de los mismos; evidenciándose que las 5 dimensiones que describen distintas situaciones potencialmente causantes de estrés en el trabajo desempeñado por el colectivo a nivel hospitalario, presentan problemas por ser motivo de causa de este trastorno psicológico. Donde dentro de la dimensión factores físicos se reconoce como desencadenante de estrés: la falta de instrumentos tecnológicos de punta para realizar un diagnóstico adecuado, el inadecuado espacio físico destinado para la alimentación y la presión por la modalidad de control de la asistencia. En la dimensión de los factores organizacionales estos generadores son: el realizar actividades que no le corresponden, puesto que disminuyen el rendimiento hospitalario, así como también el tiempo límite destinado para la consulta de cada paciente y la falta de personal para cubrir todas las áreas del hospital. Para la dimensión factores individuales el agotamiento por la sobre carga de trabajo, los problemas financieros, el enfermar continuamente, el comunicarse con el paciente/cliente, la presencia de los familiares y amigos del paciente en las salas del hospital, las responsabilidades del hogar, son situaciones consideradas total generadoras de estrés laboral para el servidor público del IESS. La dimensión factores interpersonales presenta problemas de estrés por la presión constante de los supervisores para mejorar el trabajo, por el poco tiempo dedicado a la vida social, por la sobrecarga de trabajo causante de problemas familiares y por la no valoración de los usuarios del trabajo que realiza el personal sanitario. Y dentro de la dimensión factores psicológicos se revela que los generadores de este trastorno son: las insuficientes horas de sueño por las largas jornadas de labor, la angustia por el manejo de urgencias del medio hospitalario, el percibir el agobio y el dolor del enfermo, el temor de perder el empleo por los recortes de personal en el sector salud a nivel nacional, el cansancio por la cantidad de

pacientes atendidos y el tiempo limitado para la realización y entrega de trabajos o informes de las actividades. Por lo que se exhibe que cada una de estas situaciones desde los diferentes factores, son causantes de un nivel severo de estrés laboral para los servidores públicos del IESS, trastorno que luego incide en la baja de la productividad profesional, en el deterioro de la salud física y mental del profesional sanitario y en la disminución de la calidad de vida laboral y la salud ocupacional, representando problemas también para la organización en cuanto al prestigio de la misma, en el sentido de brindar un servicio dotado de eficiencia, eficacia, calidad y calidez, porque quien lo hace posible es su talento humano.

Aunque todos los factores presentan problemas en las distintas situaciones causantes de estrés, se logra identificar que los factores en los que la mayoría de las situaciones son consideradas generadoras de este trastorno psicológico al personal del IESS de Chone están entre: los factores organizacionales, siendo la falta de personal un factor que acarrea consigo muchas más situaciones causantes de estrés laboral como la sobrecarga de trabajo, el aumento de responsabilidades, el realizar actividades que no le competen, el no contar con suficientes horas de sueño entre otras; así mismo se evidencian los factores individuales, en cuanto al aumento del ausentismo laboral por padecer enfermedades desencadenadas por percibir el trastorno psicológico, en los factores interpersonales la sobrecarga de trabajo se muestra como la raíz de los problemas sociales y familiares y dentro de los factores psicológicos el estar en contacto constante con las angustias, dolencias y muertes de los pacientes/clientes es estresante para el profesional sanitario; por ello se refleja que todos estos factores se encuentran dentro de la lista de los principales desencadenantes de un nivel severo de estrés laboral en los servidores públicos del IESS, lo que luego repercute en una disminución del desempeño laboral, deterioro de la salud ocupacional, pérdida de satisfacción laboral y de la calidad del servicio que brindan.

Resultados que guardan relación con lo que sostiene García y Gil (2016) en su estudio mencionando que el estrés puede tener efectos devastadores. Las consecuencias personales incluyen la incapacidad para concentrarse, ansiedad y depresión, problemas estomacales y baja resistencia a enfermedades

cardíacas y enfermedades. Para las organizaciones, las consecuencias van desde el absentismo y la insatisfacción laboral hasta las altas tasas de accidentes y las altas tasas de rotación. Se estima que 1 millón de empleados están ausentes del trabajo debido a problemas relacionados con el estrés durante el día laboral promedio, y por la misma razón, se pierden aproximadamente 550 millones de días hábiles cada año. En una empresa grande, más del 60% del absentismo está relacionado con el estrés, y en Estados Unidos, en general, alrededor del 40% de la rotación de empleados se debe al estrés laboral. En los últimos 20 años, del 60% al 80% de los accidentes industriales han sido causados por el estrés, mientras que los requisitos para la compensación de los empleados han aumentado significativamente y la tasa de éxito de los litigios ha excedido el 90%. Ello es acorde con lo que en esta indagación se halló.

Así también dichos resultados son congruentes con lo que indica la OIT (2016) donde refiere que el estrés labora perturba negativamente a la salud psicológica y física de los trabajadores, y a la eficacia de las entidades para las que trabajan. Hoy en día el 58% de las empresas a nivel mundial verificaron un incremento importante de este problema, es un fenómeno creciente por las consecuencias que existe: ausentismo, menor dedicación al trabajo y caída en la productividad. En este sentido es necesario mencionar que en (1992) esta organización establece que las empresas que incentivan al trabajador y cuidan su ambiente laboral comparten una mayor probabilidad de que esta inversión se refleje en ganancias (en mayor cuantía que las pérdidas derivadas del estrés no previsto). Incluso los profesionales sanitarios mejorarían en el bienestar, el desempeño y el cuidado de sus pacientes si aprendiesen a gestionar primero su calidad de vida relacionada con la salud.

4.1.3. PROPONER TÉCNICAS PREVENTIVAS ANTE LA EXISTENCIA DE ESTRÉS LABORAL EN LOS SERVIDORES PÚBLICOS DEL INSTITUTO ECUATORIANO DE SEGURIDAD SOCIAL DEL CANTÓN CHONE.

Una vez concluido con lo anterior y luego de una ardua indagación acerca de la prevención del estrés en el medio laboral, se procedió a elaborar las técnicas convenientes para disminuir y prevenir dicho trastorno psicológico en los

servidores públicos del Hospital Básico del IESS del cantón Chone, con el objeto de contribuir al mejoramiento del desempeño laboral, la salud ocupacional, la satisfacción laboral y con ello la calidad del servicio que brinda la entidad, obteniendo satisfacción del paciente/cliente e incremento de su calidad de vida.

Evidenciándose que el estrés laboral es uno de los principales problemas que impacta el desempeño del profesional sanitario; trastorno que está directamente relacionado con el trabajo que realiza dicho personal de salud, debido a que este invierte tiempo en actividades propias de su trabajo, en horarios nocturnos, se adapta a otro medio ambiente que no es su hogar y convive con otras personas. Lo que causa efectos negativos que se manifiestan de muchas formas pudiendo incluir enfermedades circulatorias, gastrointestinales y otros tipos de trastornos físicos, psicosomáticos y psicosociales; estos a su vez, pueden producir un rendimiento laboral deficiente, altas tasas de accidentes, lesiones y baja productividad.

En un entorno hospitalario, es posible encontrar muchas situaciones que causan presión sobre los profesionales de la salud y, si no se tratan adecuadamente, pueden cambiar su estado de salud, adaptabilidad hospitalaria, desempeño laboral, promover el absentismo y las enfermedades profesionales; esto está relacionado con parte de muchos problemas afines con el estrés laboral, que tienen un impacto negativo en la calidad de vida de los trabajadores de la salud, estos problemas se reflejan más tarde en los servicios que prestan a la sociedad. Por ello es necesario desarrollar técnicas preventivas que permitan a los servidores públicos del IESS afrontar de manera óptima el estrés laboral para dar mejora a su salud ocupacional, logrando con ello un desempeño eficaz, eficiente y aumentando la calidad del servicio.

4.1.3.1. DESARROLLO DE LA PROPUESTA

A continuación, se detallan técnicas preventivas que se proponen para el afrontamiento del estrés laboral:

4.1.3.1.1. TÉCNICAS PREVENTIVAS ESPECÍFICAS PARA CADA SITUACIÓN PROBLEMA

DIMENSIÓN	SITUACIÓN/PROBLEMA	OBJETIVO	SOLUCIÓN/TÉCNICAS PREVENTIVAS	MEJORA
FACTORES FÍSICOS	Falta de instrumentos tecnológicos de punta para un diagnóstico adecuado.	Adquirir instrumentos tecnológicos de punta para mejorar el diagnóstico de los pacientes.	<p>Realización de una evaluación de los instrumentos tecnológicos que se necesitan, tomando en cuenta las sugerencias de los empleados involucrados con ello.</p> <p>Discusión de las opciones viables para la solución de esta problemática con las personas claves, tales como los supervisores responsables y trabajadores afectados.</p> <p>Obtención de dichos equipos tecnológicos indispensables para mejorar el diagnóstico de los pacientes/usuarios.</p>	Con la adquisición de los equipos tecnológicos que se necesitan se reducirá el nivel de estrés de los trabajadores causado por esta situación, mejorando con ello el rendimiento laboral y la prestación del servicio, obteniendo satisfacción del paciente por recibir un adecuado diagnóstico.
	Inadecuado espacio físico destinado para la alimentación	Proporcionar áreas adecuadas para la alimentación y el descanso del personal del IESS convenientemente ubicados, confortables e higiénicas, libres de ruido, polvo y contaminantes.	<p>Incorporación de un número suficiente de salas de descanso bien situadas, lejos del puesto de trabajo y manteniendo la higiene de estas áreas; comprobando regularmente la limpieza y el mantenimiento de las mismas.</p> <p>Junto con las áreas de descanso proporcionar: Zonas destinadas para la alimentación libres de polvo, ruido y contaminantes químicos u otros; Acceso a agua potable limpia; Instalaciones sanitarias, duchas y vestuarios higiénicos y en buen estado.</p> <p>Mejore el diseño de las áreas de descanso e introducir, si es necesario, servicios adicionales en consulta con los empleados.</p>	Un lugar de descanso limpio y acogedor con todos los servicios, ayudará a mantener buenas condiciones de trabajo y la salud de los servidores del IESS, optimizando su rendimiento laboral.
	Presión por la modalidad de control de la asistencia.	Involucrar a los empleados en la toma de decisiones sobre la organización de su trabajo.	<p>Asegurarse de que los servidores hagan sugerencias o influyan en los cambios en la organización del trabajo.</p> <p>Examine cómo la organización del trabajo se configura y donde podría mejorarse. Organizando grupos de discusión sobre cómo los empleados pueden estar más activamente involucrados en la mejora continua de la organización del trabajo.</p> <p>Estimule a los servidores para que presenten sus ideas sobre la mejora de la organización del trabajo, a través de breves sesiones de sugerencias o mediante la organización de grupos de discusión.</p>	Animar al servidor a tomar decisiones sobre su organización laboral es importante para evitar el estrés en el lugar de trabajo, porque cuando los empleados no pueden influir en el ritmo y el método de trabajo, el estrés es aún mayor. Dar a los empleados una mayor libertad y control sobre las tareas que realizan ayudará a aumentar la motivación, la calidad del trabajo y reducir la presión laboral.

Elaborado por: Los autores

DIMENSIÓN	SITUACIÓN/PROBLEMA	OBJETIVO	SOLUCIÓN/TÉCNICAS PREVENTIVAS	MEJORA
FACTORES ORGANIZACIONALES	Realizar actividades que no le corresponden afecta el rendimiento hospitalario.	Reorganizar la asignación de trabajo para evitar demandas excesivas a los servidores.	<p>Observación del trabajo que se realiza, hablar con los empleados y determinar si las labores son equitativas y justamente distribuidas.</p> <p>Ajuste la cantidad de trabajo por empleado para evitar la sobrecarga, teniendo en cuenta sus capacidades.</p> <p>Rotación del trabajo difícil y desafiante entre compañeros de trabajo.</p> <p>Fomente la participación de los servidores en discusión de grupo cuando se rediseñe la asignación de labores ya que es una buena práctica para la búsqueda de soluciones eficaces y duraderas.</p>	Las cargas de trabajo adecuadas ayudarán a mejorar el rendimiento y la salud física-mental de los servidores del IESS, obteniendo con ello el brindar un servicio de calidad para el paciente/cliente.
	Recuperación por el tiempo límite destinado para la consulta externa de cada paciente.	Permitir a los servidores participar en la mejora de las condiciones de trabajo y la productividad, controlando funciones tales como la asignación de tareas, el ritmo, la prioridad y la secuencia del trabajo individual.	<p>Creación de procesos de trabajo en los que los empleados puedan controlar su propio ritmo de trabajo y la ejecución de sus tareas.</p> <p>Siempre que sea posible y en consulta con la administración, permitir a los servidores: Planificar conjuntamente las asignaciones de trabajo y sus horarios. Determinar el método velocidad, tiempo, el ciclo y la secuencia del trabajo.</p> <p>A través de grupos de discusión, permitir que empleados y directivos puedan discutir conjuntamente los medios para mejorar el ambiente de trabajo y la productividad.</p>	Una de las claves para reducir el estrés en el trabajo es que los servidores puedan tener más control sobre las condiciones de su trabajo, logrando con ello una alza de la productividad, satisfacción laboral y mejorar la calidad del servicio que brindan a la sociedad.
	Angustia por no disponer con el personal suficiente para cubrir todas las áreas de la institución.	Contar con el personal suficiente para abarcar cada una de las áreas del IESS.	<p>Creación de alianzas con otras instituciones sanitarias para que colaboren con las altas demandas de las tareas del IESS, promoviendo la ayuda mutua y el intercambio de conocimientos y experiencias entre los empleados.</p> <p>Fomente la formación de equipos de trabajo y autónomos además de fomentar el apoyo del trabajo en equipo.</p> <p>Alabe el buen desempeño de los equipos de trabajo, para que se sientan más motivados y optimicen sus tareas teniendo más tiempo para el apoyo mutuo, logrando cumplir con las exigencias del medio hospitalario.</p>	Con la creación de convenios con diversas instituciones y el apoyo de los compañeros a través de actividades diarias de colaboración y trabajo en equipo, se desarrollará una relación de ayuda mutua que conduzca a la prevención del estrés laboral desencadenado por esta problemática.

Elaborado por: Los autores

DIMENSIÓN	SITUACIÓN/PROBLEMA	OBJETIVO	SOLUCIÓN/TÉCNICAS PREVENTIVAS	MEJORA
FACTORES INDIVIDUALES	Agotamiento por los días de mayor labor o guardia.	Ajustar la carga de trabajo total, teniendo en cuenta el número y la capacidad de los servidores.	<p>Observe y discuta con los empleados para evaluar la carga de trabajo de individuos y equipos para determinar si es necesario y factible.</p> <p>Ajuste la carga de trabajo de cada trabajador para evitar que alguno de ellos se sobrecargue. Debe ser posible trabajar dentro del tiempo especificado sin dificultad y con estándares de calidad. Deben considerarse las diferencias individuales y la carga de trabajo debe adoptarse en consecuencia..</p> <p>Agregue servidores donde y cuando sea preciso.</p> <p>Reduzca las tareas innecesarias o redundantes relacionadas con el control de operaciones, redacción de informes, cumplimentación de formularios o registros de trabajo. Estas actividades tienen significado o influencia en la capacidad de concentración de los empleados.</p>	La carga de trabajo inadecuada significa trabajo sobrecargado, falta de tiempo suficiente para completar el trabajo o completar el trabajo demasiado rápido, por ejemplo, debe sacrificar la calidad del trabajo sin la oportunidad de recuperarse; por lo tanto, el ajuste real de la carga de trabajo mantendrá un buen rendimiento, por lo tanto Satisfacer al paciente / cliente
	Inquietud en el trabajo por problemas financieros.	Proporcionar ayuda a los servidores mediante asesoría externa de servicios de orientación y programas de asistencia.	<p>Utilice la asistencia externa para responder y resolver varios problemas que enfrentan los servidores en funcionamiento, como las finanzas.</p> <p>Los trabajadores sociales, los servicios de asesoramiento y los programas de asistencia pueden ayudar a los empleados a verificar y resolver algunos problemas que son difíciles de resolver, como la situación familiar, social y financiera..</p> <p>Cuando sea necesario, hacer arreglos para que los horarios de trabajo sean flexibles y las ausencias sean pagadas para aquellos trabajadores que estén tratando sus problemas personales, financieros entre otros.</p>	Un apoyo social amplio es esencial para prevenir el estrés en el trabajo y mejorar el desempeño laboral.
	Interferencia de las labores hospitalarias, por padecer enfermedades desencadenadas del estrés laboral.	Proporcionar un ambiente de trabajo confortable que sea propicio para la salud física y mental de los servidores.	<p>Reconocimiento y aceptación de la responsabilidad del empleador para proporcionar un ambiente seguro y saludable.</p> <p>Evaluación de las causas de las afecciones que generan el trastorno psicológico, para ayudar a los empleados que lo padecen a controlarlas mediante la asistencia de profesionales idóneos en el asunto.</p> <p>Asegurarse de que los empleados reciban información, instrucción y formación suficiente sobre los riesgos-consecuencias asociados con sus actividades de trabajo y las medidas de protección y prevención necesarias.</p>	Un buen ambiente de trabajo es un factor de motivación para los trabajadores. Es fundamental crear un ambiente confortable de trabajo, ya que este es propicio para el bienestar físico y la salud mental de todos los servidores, logrando con ello disminuir el nivel de estrés laboral y aumentar el desempeño profesional.

	Dificultad de comunicación con el paciente/cliente y familiares.	Establecer una comunicación adecuada con el paciente y sus familiares, fundamentada en principios éticos que sea garante del cuidado de salud.	<p>Dotación y capacitación al personal de salud, sobre los procesos de comunicación adecuados para crear una relación terapéutica profesional/paciente en la cual se pueda conocer la persona cuidada, entender cuando la necesite y aliviar su dolor aún en el caso de que no pueda expresarlo.</p> <p>De al paciente la atención oportuna al dolor actuando con rapidez y permitiéndole expresar sus sentimientos y emociones.</p> <p>Llame al paciente por su nombre, respete su intimidad y su libertad de decisión.</p>	El mejorar la comunicación profesional/paciente contribuirá a disminuir el estrés en los servidores, optimizando la prestación del servicio al satisfacer las necesidades del paciente de forma asertiva y oportuna.
FACTORES INDIVIDUALES	Incomodidad por la presencia de familiares y amigos del paciente en las salas de hospitalización.	Incorporar al familiar del paciente hospitalizado a los cuidados intrahospitalario	<p>Los familiares de pacientes hospitalizados adoptan atención informal en el hospital. Por lo tanto, es necesario obtener la ayuda de los miembros de la familia de los pacientes hospitalizados del profesional de la salud, porque dicha ayuda familiar para los pacientes es necesaria y positiva para establecer su salud.</p> <p>Debe existir una comunicación fluida entre el familiar y el profesional de salud donde se le informe a la familia y paciente en cada momento de cómo se debe realizar el cuidado informal en casa.</p> <p>Esta ayuda familiar da más seguridad y menos ansiedad al paciente y repercute en un mejor manejo o prevención de la enfermedad durante la estancia hospitalaria y el alta.</p>	Al involucrar al familiar en el cuidado del paciente hospitalizado se fortalece la responsabilidad de mejorar los problemas de salud, aumentando su satisfacción con el servicio y el grado de cumplimiento de las recomendaciones médicas.
	Preocupación por las responsabilidades del hogar, al momento de realizar el trabajo.	Dejar de lado las responsabilidades del hogar al momento de realizar el trabajo tratando de no mezclar el hogar con lo laboral.	<p>Adopte una actitud positiva hacia las tareas del hogar y descubrir el lado divertido de estas.</p> <p>Delegue los deberes del hogar; cada uno de los miembros de la familia tiene que tener una tarea y ser consciente que de ellas y de su responsabilidad depende la tranquilidad y el equilibrio del hogar; esto ayudará a no tener tantas cosas pendientes por hacer y sentirse más libres, ya que todos colaboran con las diversas tareas del hogar y el poder concentrarse al 100% en el empleo será sencillo.</p>	En el hogar se puede planificar, delegar, organizar, dirigir y controlar para apoyar la labor del mismo; por ello aprender a profesionalizarlo reduce el estrés que esto conlleva y los resultados son beneficios para la salud y la productividad de cada persona en su puesto de trabajo.

Elaborado por: Los autores

DIMENSIÓN	SITUACIÓN/PROBLEMA	OBJETIVO	SOLUCIÓN/TÉCNICAS PREVENTIVAS	MEJORA
FACTORES INTERPERSONALES	Presión constante por parte de los superiores para mejorar el trabajo.	Mejorar la comunicación entre las partes y las habilidades profesionales.	Mantenga una comunicación diaria y sencilla entre supervisores y empleados, ya que al hablar con ellos, los supervisores muestran su interés en la producción diaria en el centro de trabajo.	A través de una comunicación diaria a nivel institucional los servidores ganan apoyo y los gerentes obtienen valiosa información e ideas; así también el adquirir nuevos conocimientos, competencias y habilidades no solo los hará más eficientes y productivos, sino les estimulará a cumplir con las actividades y exigencias del medio.
			Una posibilidad es ir a todos los lugares de trabajo por la mañana todos los días y saludar a todos los trabajadores. Es una buena señal de respeto y aprecio.	
			Hablar con los empleados ofrece oportunidades a los gerentes para pedir sugerencias sobre cómo mejorar la productividad y la calidad de producción. A menudo los trabajadores tienen buenas ideas basadas en la experiencia diaria.	
FACTORES INTERPERSONALES	Preocupación por el tiempo que dedica para compartir con sus amigos.	Manejar adecuadamente el tiempo, planificando los horarios de trabajo para adaptarse a las necesidades de la empresa y las necesidades de los empleados.	Proporcione a los trabajadores la oportunidad de aprender nuevas competencias, habilidades y conocimientos a través de formación interna o externa, financiadas por el empleador y vinculadas al trabajo.	Examinar conjuntamente las opciones viables que puedan adaptarse a las necesidades de todos, logrará un manejo adecuado del tiempo donde se obtenga satisfacción tanto del profesional sanitario como de la institución y su usuario.
			Examine las diferentes opciones de horarios de trabajo preferidos por la empresa y por los empleados. Comparando las ventajas y desventajas para la institución y los trabajadores adoptando la opción más aceptable para ambos.	
			Si es necesario, llevar a cabo períodos de prueba para determinar los impactos en la empresa y en la vida de los empleados. Discuta las opciones viables teniendo en cuenta la opción de la dirección y los servidores.	
FACTORES INTERPERSONALES	La sobrecarga de trabajo genera problemas familiares.	Optimizar tiempo de trabajo para que los servidores puedan cumplir con sus responsabilidades familiares.	Aplice horarios de trabajo flexibles para satisfacer las necesidades de la empresa y las preferencias personales de los empleados; puesto que las ventajas y desventajas de los horarios de trabajo son diferentes para la empresa y para los servidores, son necesarios esfuerzos coordinados para reconciliar tales diferencias.	Las mejoras en la organización del tiempo de trabajo y otras medidas son necesarias para apoyar el equilibrio entre vida y trabajo, reduciendo fatiga, ansiedad y estrés laboral para el servidor público.
			Examine las preferencias de los trabajadores con respecto a los regímenes de organización del tiempo de trabajo y sus responsabilidades familiares. Discutan que aspectos de la organización del tiempo de trabajo son más importantes.	
			Aumente la flexibilidad en la organización del tiempo de trabajo, de modo que las horas de trabajo, días de descanso y permisos se puedan organizar de acuerdo a las necesidades sociales y familiares de los servidores.	
FACTORES INTERPERSONALES	La sobrecarga de trabajo genera problemas familiares.	Optimizar tiempo de trabajo para que los servidores puedan cumplir con sus responsabilidades familiares.	Establezca políticas para dar cabida a las necesidades de los servidores de ausencias para formación, cuidado de los niños y vacaciones anuales.	Las mejoras en la organización del tiempo de trabajo y otras medidas son necesarias para apoyar el equilibrio entre vida y trabajo, reduciendo fatiga, ansiedad y estrés laboral para el servidor público.
			Proporcione medidas múltiples de apoyo para ayudar a los servidores en el cumplimiento de sus responsabilidades familiares como servicios de cuidado infantil, para ancianos y otros servicios sociales.	

FACTORES INTERPERSONALES	Los Pacientes/Clientes no valoran el trabajo realizado por el profesional sanitario	Brindar un servicio de calidad para con ello lograr satisfacer las necesidades del paciente/cliente y así valoren el trabajo realizado por el profesional sanitario. Además de alabar abiertamente el buen desempeño de los empleados y los equipos de trabajo	Mejore las condiciones de trabajo para aumentar la eficiencia eficacia y productividad de los empleados al momento de brindar el servicio a los pacientes/clientes. La mejora de estas condiciones será más efectiva si los servidores están involucrados en la planificación e implementación del proceso de mejora.	Es difícil que el paciente/cliente llegue a valorar el trabajo realizado por el personal sanitario; por ello cobra más relevancia que el empleador motive a su personal para que este se sienta a gusto y conforme con el trabajo que realiza, enfocándose en ejecutar su labor basado en la mejora continua para brindar un servicio de calidad al usuario; puesto que la recompensa a los empleados por su buen trabajo ayudaría crear una cultura empresarial sana, aumentando la productividad y la satisfacción laboral, además de la prevención del estrés laboral.
			Fomente la planificación y la ejecución de mejoras en la organización del trabajo y la productividad. Establezca procedimientos sencillos para reportar las mejoras logradas y las buenas prácticas resultantes.	
			Haga saber a todos los trabajadores que la empresa se comprometa a promover buenas prácticas gracias a los esfuerzos conjuntos de la dirección y los servidores.	
			Premie a los que han demostrado una práctica ejemplar, a través de medios adecuados a la política de la empresa. Las formas de recompensas pueden incluir el anuncio de los mejores trabajadores o equipos, algún tipo de remuneración, invitándoles a eventos especiales o a través de la organización de ceremonias; así los empleados se sentirán más motivados por el trabajo que realizan.	

Elaborado por: Los autores

DIMENSIÓN	SITUACIÓN/PROBLEMA	OBJETIVO	SOLUCIÓN/TÉCNICAS PREVENTIVAS	MEJORA
FACTORES PSICOLÓGICOS	Insuficientes horas de sueño.	Establecer medidas y límites para evitar horas de trabajo excesivamente largas.	Verifique la duración del tiempo de turno y verifique si el tiempo prolongado causará fatiga excesiva o dificultará la recuperación de la fatiga. También es posible observar y determinar si las horas extras acumuladas por semana o mes son excesivas y si causará un exceso o fatiga a largo plazo de los empleados afectados.	Un período de trabajo mucho más largo de lo normal, reduce el tiempo libre disponible para el sueño y el descanso que son esenciales para la recuperación de la fatiga. Por lo tanto al establecer medidas y límites para evitar horas de trabajo excesivamente largas se mejorará la recuperación de la fatiga debido a un aumento adecuado del tiempo de sueño y de horas de descanso, lo que constituye a optimizar el desempeño profesional y con ello la salud de los servidores.
			Reprograme el horario de trabajo para evitar largas horas de trabajo. Esto debe combinarse con el establecimiento de límites de tiempo extra, de lo contrario puede causar fatiga excesiva y evitar la recuperación entre los dos turnos.	
			Además de comprobar la duración de los turnos y las horas extraordinarias, examine los periodos de descanso y las áreas de descanso. Discutiendo las medidas para asegurar suficientes periodos de descanso de acuerdo con horarios prolongados y turnos nocturnos.	
FACTORES PSICOLÓGICOS	Angustia por el manejo de urgencias.	Aceptar la exigencia del medio hospitalario; así también asegurarse de que las tareas y responsabilidad es estén claramente definidas.	Tome conciencia de que se siempre existirán situaciones difíciles de llevar a cabo en el medio hospitalario; pero que el trabajo en equipo, la colaboración mutua entre compañeros y el control adecuado de estas situaciones que se vuelven estresantes no solucione, por ello es importante que,	Aceptar la exigencia del medio y definir con claridad las tareas y responsabilidades, mejorará la distribución de la carga de trabajo entre los servidores, además de aumentar su productividad profesional.
			Incentive a los empleados a formar equipos de trabajo y a generar apoyo mutuo entre las diversas áreas de trabajo en la institución.	
			Una descripción clara de las tareas y responsabilidades puede colocar a las personas adecuadas en el lugar correcto, estimulando así su entusiasmo. Esto evita que ciertos empleados o situaciones no sean capaces ni capaces de hacer frente.	
FACTORES PSICOLÓGICOS	Percibir la angustia del enfermo le causa intranquilidad.	Organizar reuniones periódicas para discutir problemas en el lugar de trabajo y posibles soluciones.	Organice reuniones periódicas de los empleados, describa problemas relacionados con el trabajo y proponga posibles soluciones.	La participación de los servidores en la solución de problemas llevará a resultados rápidas, baratas y eficaces a dichos problemas y al mismo tiempo se estimulará la participación de los empleados para generar su productividad y motivación en su diaria labor.
			Forme un pequeño grupo de trabajo y solicite al servidor y al supervisor que desarrollen soluciones a los problemas en el trabajo.	
			El grupo de trabajo puede necesitar información o asesoramiento técnico para resolver el problema. Proporcionar soporte adecuado, información y asesoramiento técnico/profesional cuando sea necesario.	
			Escoja la mejor propuesta y ejecútela para dar solución a los problemas existentes en el lugar de trabajo.	

FACTORES PSICOLÓGICOS	Temor por perder el empleo.	Garantizar la estabilidad del empleo a los servidores.	Como medio para garantizar la seguridad en el empleo, proporcione contratos a largo plazo cuando sea posible. Evite contratos innecesarios de corta duración.	Mejorar las posibilidades de un empleo estable a través del esfuerzo conjunto de la dirección y servidores ayudará a reducir el estrés laboral causado por el temor por perder el empleo además de optimizar la productividad laboral y con ello la calidad de vida laboral.
			Haga planes para el futuro con respecto a la situación laboral y dele a conocer a todos los empleados.	
			Fomente que las partes interesadas realicen esfuerzos conjuntos para reducir el empleo precario.	
FACTORES PSICOLÓGICOS	Cansancio por la cantidad diaria de pacientes que se atienden.	Ajustar el tiempo de duración y la frecuencia de las pausas y descansos según la carga de trabajo.	Incorpore descansos cortos de 10-15 minutos por lo menos una vez por la mañana y otra por la tarde durante la jornada diurna. También son recomendables para los turnos nocturnos.	Los largos períodos de trabajo continuo aumentan el riesgo de accidentes. La presión del trabajo disminuye y la posibilidad de error humano aumenta con la acumulación de fatiga. La calidad del trabajo son demasiado largos, por ello el implementar descansos cortos y frecuentes facilitará la recuperación de la fatiga y dará lugar a procesos de trabajo más seguros y eficientes, además del ser beneficioso para prevenir el estrés laboral.
			Si el trabajo es extenuante o requiere atención continua tal como labor rápida y monótono o crecidas trabajos de atención al paciente, consienta pausas cortos después de cada hora de trabajo.	
			Combine el trabajo extenuante con otras actividades, se pueden usar otros tipos de trabajo para cambiar las actividades con postura forzada, alta carga muscular, fatiga ocular o alta concentración de energía.	
FACTORES PSICOLÓGICOS	Preocupación por el tiempo límite para la realización y entrega de trabajos o informes de sus actividades.	Aumentar la libertad de los servidores y el control sobre la forma en que hacen su trabajo.	Aliente a los servidores a hacer ejercicios de relajación, estiramiento o actividades entretenidas durante las pausas.	Los servidores deben ser capaces de influir en la manera y el tiempo en que se realiza el trabajo y la calidad de sus resultados. El aumento de libertad y control sobre el trabajo en gran medida aumentará la motivación y la calidad del trabajo, además de reducir el estrés laboral.
			Programe tareas de trabajo en grupos, de modo que cada servidor o cada grupo pueda determinar cómo se realizan las tareas, en orden y cuándo. Esto es mejor que asignar a cada empleado, grupo o subgrupo una tarea fragmentaria que debe completarse a una velocidad predeterminada.	
			Reorganice el proceso de trabajo de manera que el servidor, los grupos o subgrupos de trabajo puedan controlar el ritmo de trabajo y la ejecución de tareas.	
FACTORES PSICOLÓGICOS	Preocupación por el tiempo límite para la realización y entrega de trabajos o informes de sus actividades.	Aumentar la libertad de los servidores y el control sobre la forma en que hacen su trabajo.	Fomente que los servidores propongan ideas sobre la manera de cómo se realiza el trabajo dentro de un grupo, área o equipo. Organice grupos de discusión para reorganizar los métodos, teniendo en cuenta las ideas propuestas y otras opciones viables.	Los servidores deben ser capaces de influir en la manera y el tiempo en que se realiza el trabajo y la calidad de sus resultados. El aumento de libertad y control sobre el trabajo en gran medida aumentará la motivación y la calidad del trabajo, además de reducir el estrés laboral.
			Con la participación de los servidores, evalúe los logros de los grupos de trabajo que tienen libertad y control sobre la manera en que hace su trabajo.	
			Proporcione oportunidades de aprendizaje para que los servidores puedan actualizar sus conocimientos y habilidades sobre su trabajo, las tareas y las formas autónomas de trabajo.	

Elaborado por: Los autores

4.2. DISCUSIÓN

Luego de los interpretar y analizar los resultados obtenidos en este estudio se puede evidenciar que el trabajo en el medio hospitalario ha sido considerado como una labor que demanda mucho tiempo y responsabilidades, además implica estar continuamente en contacto con el dolor y a menudo con la muerte de los pacientes que el personal tiene a su cargo. La competitividad laboral, cargas de trabajo y las tensiones, desequilibran su sistema nervioso provocando ansiedad. Esto desencadena un descontrol de las emociones y se convierte en la causa de enfermedades psicosomáticas como úlceras gástricas, aumento del colesterol, hipertensión arterial, agresividad, etc. El estrés es la respuesta fisiológica natural de los seres humanos, es un mecanismo de defensa que puede preparar a nuestros cuerpos para enfrentar nuevas situaciones y elevar niveles más altos de demanda o ser considerados amenazas. Cuando esta respuesta natural del organismo se activa en exceso o durante mucho tiempo, surgen problemas que pueden causar problemas de salud a corto, mediano o largo plazo, y ciertos entornos (como el lugar de trabajo) pueden ser beneficiosos para ellos.

En el ambiente hospitalario, diferentes y complementarios factores de estrés laboral han sido reflejados en el trabajo del profesional sanitario; entre los cuales se puede citar: el número reducido de profesionales; el exceso de actividades; la responsabilidad para con los clientes; el realizar actividades que no le competen, el no contar con suficientes horas de sueño; el aumento del ausentismo laboral por padecer enfermedades desencadenadas por percibir el trastorno psicológico, el estar en contacto constante con las angustias, dolencias y muertes de los pacientes/clientes es estresante para el profesional sanitario; por ello se refleja que todas estas situaciones se encuentran dentro de la lista de los principales desencadenantes de un nivel severo de estrés laboral en los servidores públicos del IESS, lo que luego repercute en una disminución del desempeño laboral, deterioro de la salud ocupacional, pérdida de satisfacción laboral y de la calidad del servicio que brindan.

Resultados que guardan relación con lo que manifiesta Álvarez (2017) en su estudio, donde menciona que, además de la ansiedad, el estrés también puede

producir enojo, irritabilidad, tristeza, depresión y otras reacciones emocionales. También podemos reconocer esta emoción. Sin embargo, además de estas reacciones emocionales, podemos identificar claramente otros síntomas de estrés, como la falla física y la falta de rendimiento. Finalmente, si el estrés es muy alto y dura mucho tiempo, puede causar enfermedades físicas y mentales, en resumen, puede causar problemas de salud. Esto, a su vez, puede causar un descontrol emocional y convertirse en la causa de enfermedades psicosomáticas como úlceras gástricas, colesterol elevado, presión arterial alta, comportamiento agresivo, enfermedades de la piel, migraña, depresión, sistema digestivo y disfunción de las arterias coronarias, especialmente inmunes y reducidas.

De igual manera existe afinidad con el estudio de Sarsosa y Charria (2017) en el que indican que el síndrome de estrés en el medio laboral puede conducir al absentismo, baja productividad, alta tasa de rotación, enfermedades y accidentes laborales. Del 50% al 60% del absentismo está relacionado con la presión laboral. Diferentes encuestas muestran la relación entre el desempeño y el estrés laboral y varios aspectos, como el tipo de servicios prestados por la organización, la carga mental, la duración de la jornada laboral y la sensación de frustración con la tarea. A medida que aumenta el ritmo de trabajo, la demanda y la complejidad, las personas se sentirán abrumadas, y el inicio de la actualización también acorta el tiempo para que las personas vuelvan a trabajar. En este caso, la fatiga se acumulará a corto o largo plazo, y el trabajo eventualmente sufrirá.

CAPÍTULO V. CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES

5.1. CONCLUSIONES

Una vez realizado el estudio del impacto del estrés laboral en el desempeño de los servidores públicos del IESS del cantón Chone, los autores llegaron a las siguientes conclusiones:

- Los servidores públicos del IESS del cantón Chone presentan un nivel severo de estrés laboral producido por la existencia de distintos factores que lo generan, evidenciando que dicho trastorno psicológico tiene un impacto negativo en el desempeño de los profesionales de esta entidad, causando la disminución del mismo y con ello la baja de la calidad de vida laboral, el deterioro de su salud física-mental y por ende en la reducción de la calidad del servicio que prestan a la sociedad.
- Los principales factores generadores de un nivel severo de estrés laboral en los servidores públicos del IESS del cantón Chone son: los factores organizacionales, individuales, interpersonales, psicológicos entre los que se encuentran, la falta de personal, la sobrecarga de trabajo, el aumento de responsabilidades, el aumento del ausentismo laboral por padecer enfermedades desencadenadas por percibir este trastorno psicológico, el estar en contacto constante con las angustias, dolencias y muertes de los pacientes/clientes; lo que luego se ve reflejado en una disminución del desempeño laboral, deterioro de la salud ocupacional, pérdida de satisfacción laboral y de la calidad del servicio que brindan.
- Este estudio ha demostrado que es necesario desarrollar técnicas que permitan prevenir y afrontar esta problemática para así evitar que se desarrolle el estrés laboral en el personal del hospital básico del IESS del cantón Chone.

5.2. RECOMENDACIONES

Concluido el estudio del impacto del estrés laboral en el desempeño de los servidores públicos del IESS del cantón Chone, los autores recomiendan lo siguiente:

- A las autoridades del IESS del cantón Chone prestar atención a las necesidades afectivas, psicológicas, ambientales, etc., del personal para poder brindar soporte emocional y mejorar las condiciones laborales y ambientales, aumentando la productividad profesional y con ello la calidad del servicio.
- Basados en la estadística de este trabajo se gestione la creación de un departamento de salud ocupacional en el IESS del cantón Chone, para que sea ahí y con profesionales idóneos donde se realice periódicamente la identificación de los factores desencadenantes de estrés laboral, y un control de este y demás problemas que se presenten.
- Realizar la aplicación de esta propuesta, involucrando a todo el personal del IESS del cantón Chone con el objetivo de disminuir el nivel de estrés laboral que existe en el mismo.

BIBLIOGRAFÍA

- Alquinga, H. (2016). Responsabilidad del IESS en la Aplicación de Juicios de Coactiva. Recuperado de <http://www.dspace.uce.edu.ec/bitstream/25000/6083/1/T-UCE-0013-Ab-146.pdf>
- Álvarez, G. (2017). Estrés laboral y estrategias de afrontamiento en el personal de enfermería del hospital del Instituto Ecuatoriano de Seguridad Social IESS, Santo Domingo de los Tsáchilas. Recuperado de <http://dspace.uniandes.edu.ec/bitstream/123456789/7974/1/PIUAMSS018-2018.pdf>
- Arco, O., y Suarez, Z. (2018). Rol de los profesionales de enfermería en el sistema de salud colombiano. *Revista Universidad y Salud* 20(2):171-182. Recuperado de <http://www.scielo.org.co/pdf/reus/v20n2/0124-7107-reus-20-02-00171.pdf>
- Arango, M. (2018). Estrés y Rendimiento Laboral (Estudio realizado con madres trabajadoras de Fábrica Cantel, municipio de Cantel, Quetzaltenango). Universidad Rafael Landívar. Recuperado de <http://recursosbiblio.url.edu.gt/tesiseortiz/2018/05/43/Arango-Maria.pdf>
- Asociación Estadounidense de Psicología. (2019). El Estrés: Los distintos tipos de estrés. Recuperado de <https://www.apa.org/centrodeapoyo/tipos>
- Bairero, M. (2017). El estrés y su influencia en la calidad de vida. *Multimed. Revista Médica. Granma.* 21(6). Recuperado de <http://www.revmultimed.sld.cu/index.php/mtm/article/view/688/1054>
- Benites, G., Chacaliza, C., y Huanchuari, J. (2017). Factores y Niveles de Estrés Laboral en el Personal de Enfermería del Hospital Regional de ICA – 2016. Recuperado de <http://repositorio.unica.edu.pe/bitstream/handle/UNICA/2867/36.pdf?sequence=1&isAllowed=y>
- Bobadilla, M., y California, C. (2017). Clima Organizacional y Desempeño Laboral en Institutos Superiores Tecnológicos de Huancayo. Recuperado de <http://repositorio.uncp.edu.pe/bitstream/handle/UNCP/4251/Bobadilla%20Merlo.pdf?sequence=1&isAllowed=y>
- Bonilla, J. (2016). Estrategias de gestión administrativa en mejora de la atención al cliente en la MYPE comercial “San Martín” – Chiclayo. Recuperado de <http://repositorio.uss.edu.pe/bitstream/handle/uss/2708/TESIS%20ARNOLD%20ROQUE.pdf;jsessionid=C8500D0634BDF311455ECA9BFACE5C4?sequence=1>
- Cabrera, M., y Orbe G. (2015). El desgaste profesional del médico. Repositorio PUCE. Recuperado de <http://repositorio.puce.edu.ec/bitstream/handle/22000/8878/TESIS%20ESTRES%20LABORAL%20PERCIBIDO%20CON%20ASOCIACION%20DE%20FENOM>

ENO%20

ANSIOSO%20Y%20DEPRESIVO.pdf?sequence=1&isAllowed=y

- Cárdenas, J. (2016). La representación social de instituciones públicas de índole política en la ciudadanía del estado de Colima. *Revista Mexicana de Opinión Pública* (23):1870-7300. Recuperado de <http://www.scielo.org.mx/pdf/rmop/n22/2448-4911-rmop-22-00055.pdf>
- Cargua, J. (2016). Efectos del estrés laboral en los profesionales de enfermería del hospital general Francisco de Orellana. Año 2013 – 2014. Recuperado de <http://dspace.unl.edu.ec/jspui/bitstream/123456789/9198/1/July%20Roxana%20Cargua%20Quishpe.pdf>
- Carrillo, C., Ríos, M., Escudero, L., & Martínez, M. (2018). Factores de estrés laboral en el personal de enfermería hospitalario del equipo volante según el modelo de demanda-control-apoyo. *Revista Enfermería Global*, 17(50), 304-324. Recuperado de http://scielo.isciii.es/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S1695-61412018000200304
- Castellano, G., Alemán, A., Irisarri, M., Callero, W., & Siri, J. (2019). Efectos de una intervención de reducción del estrés basada en Mindfulness (MBSRP) sobre parámetros clínicos en la Artritis Reumatoidea. *Revista Uruguaya de Medicina Interna* 4(2):15-23. Recuperado de http://www.scielo.edu.uy/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S2393-67972019000200015&lng=es&nrm=iso&tlng=es
- Chiang, M., Riquelme, G., & Rivas, P. (2018). Relación entre Satisfacción Laboral, Estrés Laboral y sus Resultados en Trabajadores de una Institución de Beneficencia de la Provincia de Concepción. *Revista Ciencia & trabajo*, 20(63):178-186. Recuperado de https://scielo.conicyt.cl/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S0718-24492018000300178
- Constitución Política de la República del Ecuador. (2008). Capítulo Segundo, Artículo 32. Recuperado de https://www.oas.org/juridico/pdfs/mesicic4_ecu_const.pdf
- Córdova, P. (2018). Liderazgo y síndrome de Burnout en el personal de enfermería Del centro naval, Callao, Perú. Recuperado de <http://repositorio.ucv.edu.pe/handle/UCV/7398>
- Confederación Médica Latinoamérica y del Caribe. (2016). Carta de Identidad y Principios de la Profesión Médica Latino-Iberoamericana. Recuperado de http://www.medicosypacientes.com/sites/default/files/carta_de_identidad_y_principios_profesion_medica_latino-iberoamericana.pdf
- Cremades, J. (2016). Repercusión del Estrés Laboral sobre la Atención de Enfermería. Recuperado de https://rua.ua.es/dspace/bitstream/10045/54317/1/tesis_cremades_puerto.pdf

- Díaz, J. (2017). Estrés alimentario y salud laboral vs. estrés laboral y alimentación equilibrada. *Revista Medicina y Seguridad del Trabajo*. 53(209):93-99. Recuperado de http://scielo.isciii.es/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S0465-546X2007000400012&lng=es&tlng=es.
- Domínguez, M. (2016). La gestión administrativa municipal y el desempeño laboral en la Municipalidad Distrital de Comas, Lima, 2016. Recuperado de http://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/UCV/5510/Dominguez_BMDC.pdf?sequence=1&isAllowed=y
- Espinoza, A., Pernas, I., & González, R. (2018). Consideraciones teórico metodológicas y prácticas acerca del estrés. *Revista Humanidades Médicas*. 18(3):697-717. Recuperado de http://scielo.sld.cu/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S1727-81202018000300697&lng=es&tlng=es.
- Fernández, A. (2019). La formación en competencias digitales de los profesionales de la salud en el lugar de trabajo. *Revista Cubana de Información en Ciencias de la Salud*, 30(2):1322. Recuperado de http://scielo.sld.cu/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S2307-21132019000200005&lng=es&tlng=es.
- Fernández, H., & Solari, G. (2017). Prevalencia del Estrés Asociado a la Doble Presencia y Factores Psicosociales en Trabajadores Estudiantes Chilenos. *Revista Ciencia & trabajo*, 19(60):194-199. Recuperado de https://scielo.conicyt.cl/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S0718-24492017000300194&lang=es
- Félix, R. (2018). El estrés en el entorno laboral. *Revista de Psicología*, 64(3), 102-145. Recuperado de <http://erevistas.uacj.mx/ojs/index.php/culcyt/article/download/2481/2300>
- Fuentes, C., Vargas, P., y Reyes, R. (2015). Influencia de la inteligencia emocional en el desempeño laboral. *Sapienza Organizacional* 2(3):53-68. Recuperado de <https://www.redalyc.org/articulo.oa?id=5530/553056601004>
- Flores, J. (2018). Análisis de la Sostenibilidad del Seguro de Salud y el Seguro de Pensiones del IESS, ante los acontecimientos económicos y normativos durante el período (2010-2016) Recuperado de <http://repositorio.puce.edu.ec/bitstream/handle/22000/15618/TESIS%20LECTORES%20V1.pdf?sequence=1&isAllowed=y>
- García, M., y Gil, M. (2016). El estrés en el ámbito de los profesionales de la salud. *Revista Persona* (19). Recuperado de <https://www.redalyc.org/pdf/1471/147149810001.pdf>
- García, N. (2018). Influencia del estrés laboral en la calidad de la atención del Profesional de Enfermería del Centro de Salud Santa Julia. Piura, 2018. Recuperado de

http://repositorio.usanpedro.edu.pe/bitstream/handle/USANPEDRO/8594/Tesis_59945.pdf?sequence=1&isAllowed=y

- Granado, L. (2016). Síndrome de Burnout y estrés laboral en los profesionales de enfermería debido a la crisis económica y recorte de sanidad. Recuperado de <https://uvadoc.uva.es/bitstream/handle/10324/17980/1/TFG-H492.pdf>
- Guadalupe, J., y Vaca, G. (2017). Estrés laboral y ansiedad en el personal de enfermería del Instituto Psiquiátrico "Sagrado Corazón" período 2017 – 2018. Recuperado de <http://dspace.unach.edu.ec/bitstream/51000/4918/1/UNACH-EC-FCS-PSC-CLIN-2018-0004.pdf>
- Guzmán, B. 2017. Desempeño laboral y dimensiones de personalidad en los trabajadores de la municipalidad provincial del Santa, Chimbote – 2017. Recuperado de http://repositorio.usanpedro.edu.pe/bitstream/handle/USANPEDRO/4571/Tesis_56450.pdf?sequence=1&isAllowed=y
- Hederich, C., y Caballero, C. (2016). Validación del Cuestionario Maslach Burnout Inventory-Student Survey (MBISS) en contexto Académico Colombiano. Revista CES Psicología, 9(1):1-15. Recuperado de <http://www.scielo.org.co/pdf/cesp/v9n1/v9n1a02.pdf>
- Hidrugo, J., y Pucce D. (2016). El Rendimiento y su Relación con el Desempeño Laboral del Talento Humano en la Clínica San Juan de Dios Pimentel. Recuperado de <http://repositorio.uss.edu.pe/bitstream/handle/uss/2285/Tesis%20de%20Hidrugo%20V%20E1squez%20y%20Pucce%20Castillo.pdf;jsessionid=734C7F98D7CA0DB41CE568F8FCE78089?sequence=1>
- Herrera, J. (2015). La Destitución a los Servidores Públicos. Recuperado de <http://dspace.utpl.edu.ec/bitstream/123456789/5036/1/Tesis%20final.pdf>
- Hodgson, G. (2015). ¿Qué son las instituciones?. Revista CS. 8(17). Recuperado de <http://www.scielo.org.co/pdf/recs/n8/n8a02.pdf>
- Izquierdo, O. (2016). Estrés y síndrome de Burnout en profesionales de enfermería. Recuperado de <http://dspace.umh.es/bitstream/11000/3285/1/Izquierdo%20Jerez%20Oscar%20TFM.pdf%20Hecho.pdf>
- Jara, A., Asmat, N., Alberca, N., y Medina, J. (2018). Gestión del talento humano como factor de mejoramiento de la gestión pública y desempeño laboral. Revista Venezolana de Gerencia 23(83). Recuperado de <https://www.redalyc.org/articulo.oa?id=290/29058775014>
- Ley de Seguridad Social. (2016). Título II del Organismo de Aplicación capítulo I Normas Generales Art. 16, 17, 18. Recuperado de https://www.oas.org/juridico/PDFs/mesicic4_ecu_segu.pdf
- Ley Orgánica De Servicio Público. (2016). Título I Del Servicio Público; Artículos del 4-23. Recuperado de http://www.oas.org/juridico/pdfs/mesicic5_ecu_ane_mdt_4.3_ley_org_ser_p%3%BAAb.pdf

- Lorrén, N. (2018). Clima Organizacional y el Desempeño Laboral del Personal de la Empresa Inproconsa S.A.C. en el primer semestre 2017. Recuperado de http://repositorio.usil.edu.pe/bitstream/USIL/3558/3/2018_Lorr%C3%A9n-Caceres.pdf
- Mamani, Y. (2018). El estrés innecesario durante el desarrollo de un trabajo de investigación. *Gaceta Médica Boliviana*, 41(2):43-45. Recuperado de http://www.scielo.org.bo/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S1012-29662018000200010&lng=es&tlng=es.
- Más, R., & Escribà, V. (2019). La versión castellana de la escala "the nursing stress scale". proceso de adaptación transcultural. *Revista Española de Salud Pública*, 72(6):529-538. Recuperado de http://scielo.isciii.es/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S1135-57271998000600006&lng=es&tlng=es.
- Martínez, B. (2017). Estrés y frustración. Prensa Libre. Recuperado de <http://www.prensalibre.com/vida/salud-y-familia/estres-y-frustracion-hacen-perder-los-estribosa-ciudadanos-que-cometen-incidentes>
- Martínez, M. (2016). Satisfacción laboral de los profesionales sanitarios de un Hospital Universitario: análisis general y categorías laboral. Recuperado de https://www.researchgate.net/publication/276136785_Satisfaccion_laboral_de_los_profesionales_sanitarios_de_un_Hospital_Universitario_analisis_general_y_categorias_laborales
- Mazariegos, S. (2015). "Motivación y Desempeño Laboral (Estudio realizado con el personal administrativo de una empresa de alimentos de la zona 1 de Quetzaltenango)". Recuperado de <http://recursosbiblio.url.edu.gt/tesisjcem/2015/05/43/Sum-Monica.pdf>
- Menéndez, T., Calle, A., Delgado, D., Espinel, J., & Cedeño Y. (2018). Síndrome de Burnout y calidad de atención del personal de enfermería de un hospital general en la provincia de Manabí, Ecuador. Recuperado de <https://www.eumed.net/rev/cccss/2018/10/sindrome-burnout-ecuador.html>
- Naranjo, M. (2017). Una revisión teórica sobre el estrés y algunos aspectos relevantes de éste en el ámbito educativo. *Revista Educación*, vol. 33. San Pedro, Montes de Oca, Costa Rica. Recuperado de <https://www.redalyc.org/pdf/440/44012058011.pdf>
- Navarro, C. (2016). La Calidad de Vida Laboral de los Profesionales Sanitarios. Recuperado de https://rua.ua.es/dspace/bitstream/10045/53705/1/tesis_peydrro_navarro.pdf
- Nuñez, A. (2016). Prevalencia de estrés y burnout en enfermeros del Instituto Nacional del Cáncer, Uruguay. *Revista uruguaya de enfermería*, 10(2). Recuperado de <http://rue.fenf.edu.uy/index.php/rue/article/view/167/164>

- Peña, M., y Durán, N. (2016). Justicia organizacional, desempeño laboral y discapacidad. *Revista Colombiana de Ciencias Sociales*. Recuperado de <https://www.redalyc.org/articulo.oa?id=4978/497857392012>
- Pili, C. (2016). Estrés laboral. Sociedad científica para la capacitación, estudio, investigación y difusión del síndrome del estrés. SAMES.I.G.J. Res n 366/00. Recuperado de http://www.sames.org.ar/index.php?option=com_content&view=article&id=217%3Ae_stres-laboral&catid=41%3Aarticulospara-el-publico&Itemid=60
- Organización Internacional del Trabajo. (2016). Estrés laboral: un reto colectivo. Recuperado de https://www.ilo.org/wcmsp5/groups/public/---americas/---ro-lima/documents/genericdocument/wcms_475146.pdf
- Organización Mundial de la Salud. (2010). Entornos laborales saludables: fundamentos y modelo de la OMS. Contextualización, práctica y literatura de apoyo, 6(6):53-56. Recuperado de https://www.who.int/occupational_health/publications/pwh3sp.pdf?ua=1
- (2017). Salud Mental en el lugar de trabajo. Recuperado de https://www.who.int/mental_health/in_the_workplace/es/
- Ramírez, J. (2019). El estrés laboral desde una perspectiva relacional. Un modelo interpretativo. *Revista Colombiana de Antropología*, 55(2):117-147. Recuperado de http://www.scielo.org.co/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S0486-65252019000200117&lang=es
- Rodríguez, C. (2016). Ética para profesionales de la salud. Recuperado de https://www.domusvi.es/wpcontent/uploads/2016/07/Guia_practica_etica_para_profesionales_de_la_salud.pdf
- Rodríguez, L. (2017). El clima organizacional y el desempeño laboral como herramientas para el éxito empresarial. Recuperado de <https://repository.unimilitar.edu.co/bitstream/handle/10654/16914/Rodr%EDguezRozoLizethAlexandra2017.pdf?sequence=1>
- Sánchez, E. (2016). Burnout estrategias de afrontamiento y prevención en trabajadores sociales. Recuperado de https://biblioteca.unirioja.es/tfe_e/TFE000978.pdf
- Sarsosa, K., y Charria, V. (2017). Estrés laboral en personal asistencial de cuatro instituciones de salud nivel III de Cali, Colombia. *Revista Univ. Salud*. 20(1):44-52. Recuperado de <http://www.scielo.org.co/pdf/reus/v20n1/0124-7107-reus-20-01-00044.pdf>
- Secretaría Nacional de Planificación y Desarrollo. (2019). Programación plurianual institucional. Recuperado de <https://www.planificacion.gob.ec/plan-nacional-de-desarrollo-2017-2021-toda-una-vida/>

- Solís, S., Urgilés, F., & Uyuguari, M. (2016). Desarrollo y validación del test de estrés laboral en médicos/as e internos/as del Hospital Vicente Corral Moscoso, Cuenca 2016. Recuperado de <http://dspace.ucuenca.edu.ec/handle/123456789/19903>
- Suárez, L., y Talavera, R. (2016). la gestión administrativa y la calidad de servicio educativo del nivel primaria en las instituciones educativas de la red N° 07 Ugel N° 06 del distrito Ate Vitarte–2015. Recuperado de http://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/UCV/8016/Suarez_CLA-Talavera_SRR.pdf?sequence=1&isAllowed=y
- Trelles, J., y Varas, A. (2017). Relación entre el clima laboral y el desempeño de los colaboradores de la agencia distribuidora servicios y representaciones DIALS.R.L, en la ciudad de Trujillo, en el año 2017. Recuperado de http://repositorio.upao.edu.pe/bitstream/upaorep/3497/1/READMIJAELS_ADER.VARAS_CLIMA.LABORAL.Y.DESEMPE%C3%91O_DATOS.pdf
- Valenzuela, R. (2015). Profesionalización de la función pública Servidor Público. *Revista Región y sociedad*, 27(62):261-268. Recuperado de http://www.scielo.org.mx/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S1870-39252015000100011
- Visitación, M. (2016). Estrés laboral y satisfacción laboral en los colaboradores de la Dirección de Apoyo a la Gestión Educativa Descentralizada del Ministerio de Educación, 2016. Recuperado de http://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/UCV/8727/Visitaci%C3%B3n_FM.pdf?sequence=1&isAllowed=y
- Zamora, A., & Maqueda, J. (2015). La Formación de los profesionales sanitarios en prevención de riesgos laborales. *Revista Medicina y Seguridad del Trabajo* 56(220). Recuperado de <http://scielo.isciii.es/pdf/mesetra/v56n220/editorial.pdf>

ANEXOS

ANEXO 1

**FORMATO DE ENTREVISTA A LA DIRECTORA DEL IESS DEL CANTÓN
CHONE**

ENTREVISTA DIRECTORA DEL IESS DEL CANTÓN CHONE
1. ¿Cuál es su función como directora del IESS?
2. ¿Cuántos empleados trabajan actualmente en la institución?
3. ¿Considera que la institución cuenta con el personal suficiente para llevar a cabo todas las actividades?
4. ¿Cómo estima el desempeño de su equipo de trabajo?
5. ¿Cómo percibe la relación de su equipo de trabajo?
6. ¿Considera que el nivel de exigencia del trabajo que se realiza en la institución es alto? ¿Por qué?
7. ¿Cree que existe la presencia de estrés laboral en el personal de la institución?
8. ¿Usted cree que el estrés dentro de la institución puede tener consecuencias negativas en el desempeño del personal?
9. ¿En su opinión cuál es el mayor desencadenamiento de estrés laboral en el personal de la institución?
10. ¿Existe en la institución algún tipo de taller o plan que contenga estrategias o técnicas que contribuyan a prevenir o controlar el estrés laboral?
11. ¿Cree que es necesario elaborar técnicas preventivas ante la existencia de estrés laboral, que ayuden a mejorar la salud tanto física como mental del personal de la institución?
12. ¿Considera importante que su equipo de trabajo se dote de nuevos conocimientos necesarios para mejorar su calidad de vida laboral y con ello la calidad de servicio?

ANEXO 2

**FORMATO DE ENCUESTA REALIZADA A LOS SERVIDORES PÚBLICOS
DEL IESS DEL CANTÓN CHONE**



ESPAMMFL
ESCUELA SUPERIOR POLITÉCNICA
AGROPECUARIA DE MANABÍ MANUEL FÉLIX LÓPEZ



Carrera de
**ADMINISTRACIÓN
PÚBLICA**

ENCUESTA DE ESTRÉS LABORAL “MEDIC-ESTRÉS”

Instrucciones: marque donde corresponda

1. Edad: ____ (años cumplidos) **2. Sexo:** Masculino Femenino

Instrucciones: marque con una (x) según la frecuencia con la que presenta las siguientes situaciones.

3. Cuestionario:

Preguntas	Nunca	Pocas Veces	Muchas Veces	Casi Siempre
¿Le causa problemas la distribución de las áreas del hospital?				
¿La falta de instrumentos tecnológicos de punta para un diagnóstico adecuado, le preocupa?				
¿Considera inadecuado la higiene en las diferentes áreas del hospital?				
¿Es inadecuado el espacio físico destinado para su alimentación?				
¿Le molesta la Iluminación en el lugar de trabajo?				
¿Si hay ruido en su lugar de trabajo, se siente impaciente?				
¿Se siente presionado por la modalidad de control de la asistencia?				
¿Considera inadecuada la alimentación en el hospital?				
¿Cuándo realiza actividades que no le corresponde afecta su rendimiento hospitalario?				
¿Se siente angustiado ante la modalidad actual de evaluación?				
¿Se siente inconforme con el sistema informático que maneja el hospital?				
¿Se siente incómodo con la organización administrativa del hospital?				
¿Le preocupa el tiempo límite destinado para la consulta externa de cada paciente?				
¿Le angustia que el hospital no disponga con el personal suficiente para cubrir todas las áreas?				
¿Se ha sentido agotado los días de mayor labor o guardia?				
¿Le inquietan en su trabajo sus problemas financieros?				

¿Siente que su preparación académica es inadecuada?				
¿Cuándo usted se enferma, interfiere con sus labores hospitalarias?				
¿Le es difícil comunicarse con el paciente/cliente y familiares?				
¿Le incomoda la presencia de familiares y amigos del paciente en las salas de hospitalización?				
¿Las responsabilidades de su hogar le preocupan al momento de realizar su trabajo?				
¿Le molesta el trato dado por parte de sus superiores?				
¿Hay presión constante por parte de sus superiores para que mejore su trabajo?				
¿Considera insuficiente la información recibida sobre cuáles son sus funciones en el hospital?				
¿La relación con el demás personal le trae conflictos?				
¿Le preocupa el tiempo que dedica para compartir con sus amigos?				
¿Siente que la sobrecarga de trabajo genera problemas familiares?				
¿Siente que los pacientes/clientes no valoran su trabajo?				
¿Son insuficientes sus horas de sueño?				
¿Le angustia el manejo de urgencias?				
¿Percibir la angustia del enfermo le causa intranquilidad?				
¿Teme perder el empleo?				
¿Se siente cansado por la cantidad diaria de pacientes que atiende?				
¿Tiene dificultad en el manejo de protocolos médicos del hospital?				
¿Se preocupa cuando le dan un tiempo limitado para la realización y entrega de trabajos o informes de sus actividades?				

GRACIAS POR SU COLABORACIÓN

ANEXO 3**REALIZACIÓN DE LA ENTREVISTA A LA DIRECTORA DEL IESS DEL
CANTÓN CHONE**

Foto 2. Realización de la entrevista a la directora del IESS del cantón Chone

ANEXO 4**EJECUCIÓN DE LA ENCUESTA A LOS SERVIDORES PÚBLICOS DEL IESS
DEL CANTÓN CHONE**

Foto 3. Ejecución de la encuesta al personal administrativo del IESS del cantón Chone



Foto 4. Ejecución de la encuesta al personal médico del IESS del cantón Chone