



**UNIVERSIDAD CATÓLICA
DE SANTIAGO DE GUAYAQUIL
SISTEMA DE POSGRADO
MAESTRÍA EN GERENCIA EN SERVICIOS DE LA SALUD**

Tema:

**EL ESTRÉS LABORAL DE LOS PROFESIONALES DE LA SALUD Y LA
RELACIÓN CON EL CLIMA ORGANIZACIONAL EN EL HOSPITAL DR.
EDUARDO MONTENEGRO DE CHILLANES, PROVINCIA DE BOLÍVAR**

Autora:

ORTIZ UVIDIA, GEOVANNA JACQUELINE.

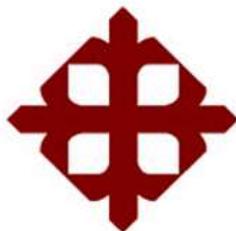
Previo a la obtención del Grado Académico:

MAGÍSTER EN GERENCIA EN SERVICIOS DE LA SALUD

TUTORA:

ZERDA BARRENO, ELSIE RUTH, MGS.

**Guayaquil, Ecuador
2018**



**UNIVERSIDAD CATÓLICA
DE SANTIAGO DE GUAYAQUIL
SISTEMA DE POSGRADO
MAESTRÍA EN GERENCIA EN SERVICIOS DE LA SALUD**

CERTIFICACIÓN

Certificamos que el presente trabajo fue realizado en su totalidad por la **Lcda. Geovanna Jacqueline Ortiz Uvidia**, como requerimiento parcial para la obtención del Grado Académico de **Magíster en Gerencia en Servicios de la Salud**.

DIRECTOR DEL PROYECTO DE INVESTIGACIÓN

Elsie Ruth Zerda Barreno

REVISOR(ES)

Laura Vera Salas

DIRECTOR DEL PROGRAMA/CARRERA

Econ. María del Carmen Lapo Maza

Guayaquil, 03 de Mayo del 2018



**UNIVERSIDAD CATÓLICA
DE SANTIAGO DE GUAYAQUIL
SISTEMA DE POSGRADO
MAESTRÍA EN GERENCIA EN SERVICIOS DE LA SALUD**

DECLARACIÓN DE RESPONSABILIDAD

Yo, Geovanna Jacqueline Ortiz Uvidia

DECLARO QUE:

El Proyecto de Investigación **EL ESTRÉS LABORAL DE LOS PROFESIONALES DE LA SALUD Y LA RELACIÓN CON EL CLIMA ORGANIZACIONAL EN EL HOSPITAL DR. EDUARDO MONTENEGRO DE CHILLANES, PROVINCIA DE BOLÍVAR** previa a la obtención del **Grado Académico de Magíster en Gerencia en Servicios de la Salud** ha sido desarrollada en base a una investigación exhaustiva, respetando derechos intelectuales de terceros conforme las citas que constan al pie de las páginas correspondientes, cuyas fuentes se incorporan en la bibliografía. Consecuentemente este trabajo es de mi total autoría.

En virtud de esta declaración, me responsabilizo del contenido, veracidad y alcance científico del Proyecto de Investigación.

Guayaquil, 03 de Mayo del 2018

LA AUTORA

Geovanna Jacqueline Ortiz Uvidia



**UNIVERSIDAD CATÓLICA
DE SANTIAGO DE GUAYAQUIL
SISTEMA DE POSGRADO
MAESTRÍA EN GERENCIA EN SERVICIOS DE LA SALUD**

AUTORIZACIÓN

Yo, Geovanna Jacqueline Ortiz Uvidia

Autorizo a la Universidad Católica de Santiago de Guayaquil, la **publicación** en la biblioteca de la institución del **Proyecto de Investigación de la Maestría en Gerencia en Servicios de la Salud** titulada: **El estrés laboral de los profesionales de la salud y la relación con el clima organizacional en el Hospital Dr. Eduardo Montenegro de Chillanes, Provincia de Bolívar**, cuyo contenido, ideas y criterios son de mi exclusiva responsabilidad y total autoría.

Guayaquil, 03 de Mayo del 2018

LA AUTORA:

Geovanna Jacqueline Ortiz Uvidia

Informe de Urkund

The screenshot displays the Urkund web interface. On the left, a sidebar shows document details: 'Documento: GEOMANA ORTOLOGIA EN PLAZO.pdf (0967a62c)', 'Presentado: 2018-03-21 16:47 (-05:00)', 'Presentado por: gortouza@gmail.com', 'Recibido: maria.lago.ucsg@analysis.arkund.com', and 'Mensaje: Texto Geomana [Mostrar el mensaje completo](#)'. Below the message, a yellow icon indicates that 2% of the text is composed of content from 7 sources.

The main area is titled 'Lista de fuentes' and 'Bloques'. It contains a list of seven sources, each with a document icon, a blue bar, and a URL:

- <http://www.veinca.es/Pub/InSociedadSubvencional.htm>
- <http://www.veinca.es/estrategia-spa-su-mundo/>
- <http://www.veinca.es/estrategia-spa-su-mundo/>
- <http://www.veinca.es/estrategia-spa-su-mundo/>
- <http://www.veinca.es/estrategia-spa-su-mundo/>
- <http://www.veinca.es/estrategia-spa-su-mundo/>
- <http://www.veinca.es/estrategia-spa-su-mundo/>

At the bottom of the interface, there are navigation icons and a footer with the text 'Fuente alternativa' and icons for 'Advertencias', 'Reservar', 'Exportar', and 'Compartir'.

AGRADECIMIENTO

Agradecimiento profundo a la Universidad Católica de Santiago de Guayaquil. Institución en la cual se me brindó la oportunidad de realizar mis estudios y alcanzar mi meta propuesta.

Econ. María del Carmen Lapo Meza.
Directora de la Facultad de Sistema de Posgrado.
Por el apoyo y confianza para llegar a la cumbre de mis estudios

Ing. Elsie Zerda.
Directora de Tesis.
Por su esfuerzo y dedicación, quien con sus conocimientos, su experiencia, su paciencia y su motivación ha logrado en mí que pueda terminar mis estudios con éxito.

Al Equipo Administrativo y Docente de tan prestigiosa Institución
Por su dirección, paciencia, entrega y valiosos consejos que me permitieron alcanzar los objetivos de trabajo; ya que, todos han aportado con un granito de arena a lo largo de mi formación como maestrante.

Al Equipo de Salud del Hospital Básico Dr. Eduardo Montenegro.
Quienes fueron actores fundamentales para la culminación del trabajo de tesis, con sus conocimientos, su experiencia, han aportado con su visión crítica de muchos aspectos cotidianos para el desarrollo de mi investigación.

Son muchas las personas que han formado parte de mi vida profesional a las que me encantaría agradecerles su amistad, consejos, apoyo, ánimo y compañía en los momentos en que declinaba en mí objetivo. A quienes los llevo en mi corazón, quiero darles las gracias por formar parte de mí, por todo lo que me han brindado y por todas sus bendiciones.

Geovanna Jacqueline Ortiz Uvidia.

DEDICATORIA

A Dios quien supo guiarme, darme fortaleza para no desmayar durante mi camino de estudio, y haberme dado salud para lograr mis objetivos.

A mi familia por la comprensión, ánimo y compañía durante este tiempo invertido para mi desarrollo profesional.

A mis Padres por haberme apoyado en todo momento, por sus consejos, sus valores, por la motivación constante que me ha permitido ser una persona luchadora, pero más que nada, por su amor.

A mis compañeros que nos apoyamos mutuamente en nuestra formación profesional y que hasta ahora seguimos siendo amigos.

Geovanna Jacqueline Ortiz Uvidia

Tabla de Contenido

Resumen	XV
Abstract	XVI
Introducción.....	2
Planteamiento de la Investigación	5
Formulación del Problema	8
Justificación.....	8
Preguntas de Investigación.....	10
Hipótesis.....	10
Objetivos de la Investigación	10
Objetivo General	10
Objetivo Específico	11
Capítulo 1	12
Marco Teórico	12
Salud Mental	12
Estrés	12
Estrés Laboral.....	13
Riesgos Psicosociales	14
Factores de Riesgo Psicosocial	15
El Impacto del Estrés.....	17
Modelo de Estrés Laboral	19
Burnout.....	19
Karoshi	20
Mobbing	20
Agudo de Estrés y de Estrés Postraumático (PTSD).....	20
Síndrome Takotsubo	21
Los trastornos músculos-esqueléticos.	21
Efectos del Estrés Laboral.....	22
Clima Organizacional.....	23
Cultura Organizacional	24
Productividad Laboral	26
Clima laboral, estrés laboral y su relación	28

Marco Legal	29
Marco Referencial	31
Marco Conceptual	32
Capítulo 2	35
Hospital Básico Dr. Eduardo Montenegro	35
Antecedentes	35
Organigrama Funcional	39
Infraestructura	39
Capítulo 3	49
Marco Metodológico	49
Diseño de la Investigación	49
Variables	50
Delimitación del Problema	50
Variables de Estudio	50
Universo	51
Técnicas de Recolección de la Información	51
Análisis de Resultados	52
Análisis de Correlaciones	90
Interpretación de Resultados	92
Capítulo 4	97
Propuesta	97
Objetivos	97
Objetivo general	97
Objetivos específicos	97
Plan de Propuestas	97
Colaboración y Buen trato	97
Motivación Laboral – iniciativa participativa – desarrollo profesional – apoyo al emprendimiento	98
Organización y Desempeño	99
Comunicación y desarrollo – estabilidad laboral	101
Costos	108
Conclusiones	109
Recomendaciones	111
Referencias	112

Apéndice.....	117
Apéndice A. Formatos de encuestas	117
Apéndice B. Horarios de trabajo	123
Apéndice C. Plan de Actividades de Profesionales.....	124
Apéndice D. Plan de Actividades de Supervisor.....	125
Apéndice E. Correlaciones en SPSS	126

Índice de Tablas

Tabla 1. <i>Características estresantes del trabajo - factores de riesgo psicosocial</i>	15
Tabla 2. <i>Características estresantes del trabajo – contexto de trabajo</i>	16
Tabla 3. <i>Recursos humanos que laboran en el Hospital de Chillanes</i>	38
Tabla 4. <i>Atenciones Hospitalarias 2015, 2016 y 2017(Junio)</i>	42
Tabla 5. <i>Atenciones Emergencia 2015, 2016 y 2017(Junio)</i>	42
Tabla 6. <i>Servicios auxiliares de diagnóstico Laboratorio Clínico 2015, 2016 y 2017(Junio)</i>	42
Tabla 7. <i>Servicios auxiliares de diagnóstico Fisioterapia 2015, 2016 y 2017(Junio)</i>	43
Tabla 8. <i>Servicios auxiliares de diagnóstico Rayos X y Ecografías 2015, 2016 y 2017(Junio)</i>	43
Tabla 9. <i>Atenciones Consulta Externa 2015, 2016 y 2017(Junio)</i>	43
Tabla 10. <i>Correlaciones entre dimensiones de clima organizacional y estrés laboral</i>	91
Tabla 11. <i>Costos de la propuesta</i>	108

Índice de Figuras

<i>Figura 1.</i> Estructura organizacional.....	39
<i>Figura 2.</i> Sexo.....	53
<i>Figura 3.</i> Edad.....	53
<i>Figura 4.</i> Nivel Educativo.....	54
<i>Figura 5.</i> Estado civil.....	54
<i>Figura 6.</i> Profesión.....	55
<i>Figura 7.</i> Años de servicio.....	55
<i>Figura 8.</i> Colaboración de colega.....	56
<i>Figura 9.</i> Desempeño laboral.....	56
<i>Figura 10.</i> Satisfacción del Funcionario.....	57
<i>Figura 11.</i> Relaciones Humanas.....	57
<i>Figura 12.</i> Respeto a subordinados.....	58
<i>Figura 13.</i> Respeto a subordinados.....	58
<i>Figura 14.</i> Trabajo en equipo.....	59
<i>Figura 15.</i> Compromiso de trabajo.....	59
<i>Figura 16.</i> Eficiencia en el trabajo.....	60
<i>Figura 17.</i> Interés en el trabajo.....	60
<i>Figura 18.</i> Ideas nuevas.....	61
<i>Figura 19.</i> Comprensibilidad de jefes.....	61
<i>Figura 20.</i> Progreso de iniciativa.....	62
<i>Figura 21.</i> Ambiente de la organización.....	62
<i>Figura 22.</i> Atención al personal.....	63
<i>Figura 23.</i> Discrepancias en la organización.....	63
<i>Figura 24.</i> Ascenso en la organización.....	64
<i>Figura 25.</i> Desarrollo de destrezas y habilidades personales.....	64
<i>Figura 26.</i> Rumor en la organización.....	65
<i>Figura 27.</i> Ambiente de trabajo.....	65
<i>Figura 28.</i> Falta de información al personal.....	66
<i>Figura 29.</i> Falta de información al personal.....	66
<i>Figura 30.</i> Aportaciones del personal.....	67
<i>Figura 31.</i> Críticas en la organización.....	67

<i>Figura 32.</i> Respeto al cliente	68
<i>Figura 33.</i> Confianza	68
<i>Figura 34.</i> Forma de trabajo	69
<i>Figura 35.</i> Distribución de personal	69
<i>Figura 36.</i> Disponibilidad de materia	70
<i>Figura 37.</i> Cantidad de trabajo	70
<i>Figura 38.</i> Trabajo asignados y organizados	71
<i>Figura 39.</i> Capacidad de tareas	71
<i>Figura 40.</i> Reconocimiento de trabajo	72
<i>Figura 41.</i> Decisión en la institución	72
<i>Figura 42.</i> Preocupación en la reorganización de la institución	73
<i>Figura 43.</i> Efectos de la estabilidad de mi empleo	74
<i>Figura 44.</i> Perder el trabajo en la institución	74
<i>Figura 45.</i> Comunicación en la institución	75
<i>Figura 46.</i> Comunicación en la institución	75
<i>Figura 47.</i> Perfeccionamiento y capacitación al personal	76
<i>Figura 48.</i> Comunicación en servicio	76
<i>Figura 49.</i> Nivel de conocimientos	77
<i>Figura 50.</i> Responsabilidad del trabajo	77
<i>Figura 51.</i> Confianza en el trabajo	78
<i>Figura 52.</i> Misión y metas de la organización	78
<i>Figura 53.</i> Informe al superior	79
<i>Figura 54.</i> Actividades de mi área de trabajo	79
<i>Figura 55.</i> Trabajo limitado	80
<i>Figura 56.</i> Supervisor	80
<i>Figura 57.</i> Respeto a los empleados	81
<i>Figura 58.</i> Respeto a los empleados	81
<i>Figura 59.</i> Equipo de trabajo	82
<i>Figura 60.</i> Prestigio del trabajo en equipo	82
<i>Figura 61.</i> Estrategia de organización	83
<i>Figura 62.</i> Políticas en la organización	83
<i>Figura 63.</i> Control del trabajo	84
<i>Figura 64.</i> Bienestar del personal	84
<i>Figura 65.</i> Conocimiento Técnico	85

<i>Figura 66.</i> Espacio privado	85
<i>Figura 67.</i> Papeleo	86
<i>Figura 68.</i> Desempeño de trabajo	86
<i>Figura 69.</i> Equipo desorganizado	87
<i>Figura 70.</i> Demandas de trabajo	87
<i>Figura 71.</i> Organización carece de dirección y objetivo	88
<i>Figura 72.</i> Presión de equipo	88
<i>Figura 73.</i> Incomodidad de trabajo en equipo	89
<i>Figura 74.</i> Ayuda técnica.....	89
<i>Figura 75.</i> Cadena de mando	90
<i>Figura 76.</i> Cadena de mando	90
<i>Figura 77.</i> Cuadro de reconocimiento	99
<i>Figura 78.</i> Cronograma semanal.....	101
<i>Figura 79.</i> Invitación de charla	102
<i>Figura 80.</i> Contenido de la charla.....	103
<i>Figura 81.</i> Infografía a los coordinadores.....	104
<i>Figura 82.</i> Banner sobre tips para combatir el estrés.....	105
<i>Figura 83.</i> Cronograma de reuniones	106
<i>Figura 84.</i> Horario del instituto.	123
<i>Figura 85.</i> Plan de Actividades de Profesionales	124
<i>Figura 86.</i> Reporte de Supervisor	125
<i>Figura 87.</i> Análisis de SPSS Parte 1	126
<i>Figura 88.</i> Análisis de SPSS Parte 2.....	126
<i>Figura 89.</i> Análisis de SPSS Parte 3.....	127

Resumen

El objetivo primordial del proyecto consiste en determinar la relación entre el estrés laboral y el clima organizacional laboral del Hospital Básico Dr. Eduardo Montenegro. La metodología utilizada en esta investigación se basó en un estudio cualitativo-cuantitativo, el estudio fue de tipo trasversal y analítico. Se aplicó el cuestionario de análisis del clima organizacional con 44 reactivos con validez estadística, de forma anónima. Las encuestas se realizaron a 53 profesionales de la institución. Dicho instrumento está conformado de 76 preguntas con doce secciones incluyendo los datos personales. El análisis de los resultados demuestra que el 54.72% de los profesionales son mujeres, el 30.19% no cuentan con la ayuda de los colegas, el 37.74% está en desacuerdo que en cualquier momento pueden perder su trabajo en la institución, el 43.40% de los equipos de trabajo se encuentran desorganizados. La propuesta a implementar es un plan de actividades a fin de fomentar el dinamismo en equipo, aportar ideas nuevas, mejorar la productividad, disminuir la carga laboral e incentivar el trabajo en equipo.

Palabras clave: estrés laboral, clima organizacional, gestión, talento humano, motivación laboral.

Abstract

The primary objective of the project is to determine the relationship between work stress and the organizational climate of the Dr. Eduardo Montenegro Basic Hospital. The methodology used in this research was based on a qualitative-quantitative study. The the study was cross-sectional and analytical. The questionnaire of analysis of the organizational climate was applied with 44 reagents with statistical validity, anonymously. The surveys were carried out to 53 professionals of the institution. This instrument is made up of 76 questions with twelve sections including personal data. Analysis of the results shows that 54.72% of the professionals are women, 30.19% do not have the help of colleagues, 37.74% disagree that at any moment they can lose their work in the institution, 43.40% of the work teams are disorganized. The proposal to implement is a plan of activities to encourage team dynamism, bring new ideas, improve productivity, reduce workload and encourage teamwork.

Keywords: work stress, organizational climate, management, human talent, work motivation.

Introducción

El estrés laboral es uno de los principales problemas para la salud de los trabajadores y el buen funcionamiento de las entidades para los que laboran. Un trabajador estresado suele ser más enfermizo, poco motivado, menos productivo y menos seguridad laboral. Además la entidad suele tener peores perspectivas de éxito en un mercado competitivo.

El estrés puede estar ocasionado por problemas domésticos o laborales. Por lo general, los empleadores no pueden proteger a sus empleados contra el estrés originado fuera del trabajo, pero si pueden protegerlos contra el estrés derivado de su actividad laboral.

El estrés laboral puede suponer un auténtico problema para la entidad y para sus trabajadores. Una buena gestión y una organización adecuada del trabajo son la mejor forma de prevenir el estrés. Si un empleado sufre estrés, su jefe debería ser consciente de ello y saber cómo ayudarlo.

El concepto de salud laboral ha ido desarrollándose, a lo largo de los años, en la medida en que las condiciones y medio ambiente de trabajo han intentado definirse progresivamente a favor de la salud de los trabajadores.

La salud laboral es la relación que se da entre salud y trabajo; por lo que, dependiendo de la dirección que tome –positiva o negativa–, puede ser virtuosa o viciosa. Se trata de que unas adecuadas condiciones de trabajo repercutan en una adecuada salud laboral; ya que, a su vez desencadenará un alto desempeño y calidad en el trabajo. Si, por otra parte, la relación es negativa, condiciones inadecuadas de trabajo, o incluso la ausencia de éste, puede desencadenar trastornos tanto físicos como psicológicos, accidentalidad y hasta la muerte. Con la siguiente investigación se pretende demostrar que el clima laboral tiene incidencia en el estrés laboral del personal del Hospital Básico de Chillanes.

La investigación estará presentada en diferentes capítulos. En el capítulo I, se detallarán todas las teorías referente al estrés, siendo una causa principal y reconocida a nivel de la

Organización Internacional del Trabajo, causa que afecta a todo trabajador independientemente cualquiera que sea su labor o papel a desempeñar, el exceso de trabajo o la sobrecarga que este influya, identificando sus riesgos y factores psicosociales, su impacto ante las organizaciones laborales, sus diferentes tipos o síndromes a desarrollar ante la sobrecarga de trabajo, cambios de personal, puestos no fijos, etc. Además, se incluye el clima organizacional, del cual se infiere desarrolla este tipo de patología.

Marco conceptual, en el que se registran todos los términos técnicos empleados a lo largo de la investigación. Marco legal, se refiere a toda la normativa que rige la atención de los hospitales de acuerdo a su complejidad y en base a lo indicado por el organismo rector de la salud y por último en este capítulo se incluye marco referencial, que se refiere lo investigado y estudiado en otros países sobre temas relacionados que pueden dar un aporte a la solución de la problemática.

En el Capítulo II, se detalla la situación estado actual sobre el Hospital Básico de Chillanes, donde el personal de salud es el objeto de estudio; el clima laboral donde se desempeñan sus funciones se mencionan las diferentes causas, los problemas encontrados en la parte operativa y administrativa, las diferentes funciones que realiza el personal de salud, todo esto llevando al estrés laboral. Se menciona la infraestructura, talento humano, cartera de servicios, etc.

El capítulo III se desarrolla la metodología de investigación, su universo a estudiar siendo el enfoque centrado en el individuo y su entorno, se describe el lugar, tiempo y características de la investigación, adjuntando los resultados de las dos encuestas “Clima Organizacional” validada por profesionales de la Universidad Santiago de Guayaquil, y la segunda encuesta sobre el estrés laboral, dicho instrumento es validado y estandarizado por la Organización Mundial de la Salud y la Organización Internacional del Trabajo, aplicada a los profesionales de la salud del Hospital Básico Dr. Eduardo Montenegro.

El capítulo IV contiene la propuesta a implementar a fin de obtener cambios en el personal de salud, que mejoren el clima organizacional en beneficio de los usuarios y de la institución donde se recomienda el requerimiento del Médico Ocupacional, Psicología Laboral, reactivación programas del Ministerio de Salud Pública como son Agita el mundo, Hagamos un trato por el buen trato y requerimiento de personal de salud para la ocupación de actividades preventivas hacia el empleador.

Planteamiento de la Investigación

Objeto de Estudio:

Este estudio tiene como objeto la medición del estrés laboral en el personal de atención a pacientes del Hospital Básico Chillanes.

Campo de acción:

Salud mental / clima organizacional.

Antecedentes

Un seminario especial llevado a cabo el 28 de abril para conmemorar el día de la Seguridad y la salud en el trabajo, el cual fue organizado por la Organización Panamericana de la Salud /Organización Mundial de la Salud (OPS / OMS), la Organización Internacional del Trabajo (OIT) y la Organización de Estados Americanos (OEA), trató sobre el impacto del estrés laboral en la salud y productividad de los trabajadores y las medidas para reducir el problema (OPS - OMS, 2016).

Durante la apertura del seminario virtual, el Dr. Francisco Becerra, subdirector de la Organización Panamericana de la Salud mencionó que el estrés laboral no es extraño para las personas. Hoy en el mundo del trabajo con los avances industriales, la globalización, el desarrollo tecnológico y las comunicaciones virtuales, imponen retos y condiciones que con frecuencia exceden los límites de las habilidades y capacidades. Su resultado es el estrés, que puede conducir a disfunciones físicas, mentales y sociales; incluso dañar la salud, mermar su productividad y afectar los círculos familiares y sociales (OPS - OMS, 2016).

El tema central de la conmemoración realizada y el título de un nuevo informe de la OIT es "Estrés laboral: un reto colectivo para todos." Dicho informe destaca que no hay datos globales disponibles sobre la prevalencia y el impacto del estrés laboral en el trabajo; sin embargo, estudios realizados en las Américas y otras regiones indican que es un problema significativo. De acuerdo con una encuesta sobre condiciones de trabajo y la salud realizada

Planteamiento del Problema en 2012 en América Central, se encontró que más del 10% de los encuestados reportaron haberse sentido constantemente bajo estrés o tensión, tristes o deprimidos, o con pérdida de sueño, debido a sus preocupaciones por las condiciones de trabajo (OPS - OMS, 2016).

Asimismo, una encuesta de 2009 que se realizó en Argentina es que un 26.7% de los trabajadores reportaron estrés mental, por lo que, ellos consideraron una excesiva carga de trabajo. En Brasil, un estudio que evaluó el ausentismo por accidentes y enfermedades ocupacionales reveló que el 14% de los servicios de salud utilizados por año están relacionados con enfermedades mentales. Una encuesta realizada en Chile en el 2011 encontró que el 27.9% de los trabajadores y el 13.8% de los empleadores reportaron estrés y depresión en sus empresas (OPS - OMS, 2016).

En México 40% de los trabajadores padecen de estrés laboral, aun cuando no se tienen referencias sobre el avance que ha traído este padecimiento en el país, se sabe que ello impacta de manera negativa a la productividad y afecta a las empresas como ocurre con el ausentismo y los factores psicosociales que impactan de manera directa a los trabajadores, hay estimaciones de que "22% de los trabajadores fuma, 71% presentan sobre peso y obesidad y 13% tiene problemas con el alcohol", informó Thomas Wissing, director de la OIT en México (Del Pilar, 2015).

El estrés laboral ha sido asociado a varios factores, uno de los cuales es el clima organizacional (OIT-OMS, 2017). Este tema toma relevante importancia debido a que el estrés es causa de problemas físicos y psicológicos sobre los empleados; no obstante, un problema psíquico puede llevar a un problema físico como problemas cardiovasculares por ejemplo; además puede desarrollar problemas cognitivos que van a afectar la calidad del trabajo de la persona.

El personal de atención a pacientes del hospital se encuentra expuesto a estrés laboral, lo que se evidencia en una alta rotación de profesionales de la salud, conllevando a una sobrecarga laboral al personal de planta; esto ocasiona que deba encargarse a la par con sus actividades profesionales de capacitar al nuevo personal. Además, el personal que no cuenta con nombramiento definitivo se siente inestable laboralmente al no poseer un trabajo fijo seguro lo que también genera estrés laboral (Leibovich & Schufer, 2008).

También el hospital cuenta con horarios rotativos propios de personal de salud, la carga de trabajo es evidenciada en todos los profesionales, puesto que en el hospital hay escasez de profesionales propios de salud así como profesionales administrativos teniendo que distribuirse labores extras a las asignadas; por lo que, se extiende la jornada laboral debido a la necesidad de culminar el trabajo que complementa la atención a pacientes, además se ha evidenciado ausentismo laboral en los profesionales de salud, que pese a ser debidamente justificado, afectan los cronogramas de trabajo establecido, es así que el equipo de salud no solo se encarga de una área específica si no que su labor diaria se desarrolla en diferentes áreas del hospital, desde área de consulta externa, pasando por área de emergencia, preparación y el área administrativa.

El estrés laboral del personal de atención a pacientes es evidenciado como despersonalización o desarrollo de actitudes negativas hacia los pacientes; por lo tanto, podrían afectar la entrega de atención con calidad y calidez. La Organización Mundial del Trabajo, plantea con preocupación el aumento de los índices de estrés en el espacio laboral especialmente en las últimas décadas, convirtiéndose este tema en un problema social de interés público, el cual se plantea que su abordaje requerirá desafíos por partes de los gobiernos, los empleados y los espacios de expresión gremial de los trabajadores (OIT, 2011).

Es importante destacar que muchos factores que se consideran estresores son parte del clima organizacional. Según la investigación de Bustamante, Lapo y Grandón (2016), dentro del clima organizacional existen factores como la motivación laboral, estabilidad laboral,

colaboración y buen trato, entre otros que se evidencian como problemas dentro de la institución y se infiere son causas de estrés laboral. Es por esta razón que se ha decidido realizar esta investigación, para conocer cuáles son los factores del clima organizacional que inciden como estresores en el personal del Hospital.

Formulación del Problema

¿Qué relación existe entre estrés laboral y el clima organizacional del Hospital Básico Chillanes?

Justificación

La existencia de enfermedades profesionales derivadas de las condiciones de trabajo estresantes es reconocida en la actualidad en diversas legislaciones por los desórdenes físicos y mentales, que pueden producir y afectar el sistema inmune del individuo al estar expuesto por un largo período de tiempo. Al respecto, han sido numerosos los esfuerzos que han impulsado organizaciones internacionales, para el desarrollo del bienestar integral de los trabajadores que pueda garantizar la satisfacción de sus necesidades en una sociedad cada vez más exigente con un ritmo de vida elevado que deteriora su calidad de vida.

En Ecuador, la Carta Magna de la Constitución del Ecuador, según el artículo 33 indica que el trabajo es un deber y derecho de la sociedad. El trabajo, en sus diferentes formas, es fundamental para el desarrollo saludable de una economía, es fuente de realización personal y es una condición necesaria para la consecución de una vida plena (Asamblea Constituyente, 2008).

El Plan Nacional de Buen Vivir indica los principios y orientaciones para el Socialismo del Buen Vivir, reconociendo la supremacía del trabajo humano sobre el capital. De esta manera, se establece que el trabajo no puede ser concebido como un factor más de producción, sino como un elemento mismo del Buen Vivir y como base para el despliegue de los talentos de las personas. En prospectiva, el trabajo debe apuntar a la realización personal y a la felicidad,

además de reconocerse como un mecanismo de integración social y de articulación entre la esfera social y la económica (Senplades, 2017).

El Plan Nacional del Buen Vivir al referirse a estabilidad en el trabajo y seguridad social, indica “La estabilidad laboral es un componente esencial del trabajo digno; ya que, garantiza ingresos permanentes al trabajador, lo cual es importante para la satisfacción de sus necesidades y las del núcleo familiar. Al mismo tiempo, la permanencia de los trabajadores debe ser también vista como un activo para las empresas; ya que, implica contar con trabajadores con experiencia, integrados al proceso productivo y con un alto compromiso laboral; por lo tanto, la estabilidad laboral beneficia no solo al trabajador, sino también a la empresa y a su productividad (Senplades, 2017).

El propósito del presente estudio está orientado a brindar conocimiento científico actualizado y relevante a la institución que le sirva de base para planificar actividades preventivas contra el estrés laboral y la formulación de estrategias destinadas a controlar los factores laborales relacionados a la aparición de la misma, fortaleciendo así la capacidad de afronte del profesional de salud, quien debido a la naturaleza, responsabilidad y complejidad de su labor, donde se involucra el contacto íntimo y emocional con otros seres humanos, es susceptible de atravesar por este estado de tensión, mejorando de esta manera el vínculo entre paciente y personal de salud, elevando así la calidad de la atención que brinda y sobre todo procurando una mayor calidad de vida laboral del profesional.

Desde el punto de vista científico, este estudio se inserta en la línea de investigación Salud y Riesgo Laboral, lo que permitirá indagar sobre las condiciones ambientales, de higiene y seguridad en el trabajo, puede servir de antecedente para otras investigaciones similares aportando soluciones en cuanto a prevención de enfermedades ocupacionales producto de relaciones estresantes presentes en las condiciones de trabajo, lo cual arrojaría valiosa información que permitirá implementar mejoras que favorezcan el desempeño laboral, la

disminución progresiva del ausentismo, la reducción de prácticas ocupacionales inseguras, reducción de enfermedades ocupacionales, el aumento de la calidad del trabajo y del servicio prestado y por ende la protección de la salud del trabajador.

La exposición prolongada al estrés laboral repercute en elevados niveles de agotamiento emocional del personal, en referencia a la disminución o la pérdida de recursos emocionales. También el estrés laboral del personal de salud tiene afectaciones en la calidad de la atención en salud perturbando el desempeño de la institución de salud.

Preguntas de Investigación

¿Cuáles son los fundamentos teóricos sobre estrés laboral y su relación con el clima organizacional?

¿Cuál es la situación actual del Hospital Básico Dr. Eduardo Montenegro y las condiciones laborales de los trabajadores?

¿Cuáles son los factores del clima organizacional y su relación en el estrés laboral mediante la aplicación de un cuestionario validado?

¿Cuál es la propuesta para disminuir el estrés laboral a través de un mejor clima laboral en la organización de los funcionarios de salud?

Hipótesis

Los factores de clima organizacional, influyen en la existencia de estrés laboral.

Objetivos de la Investigación

Objetivo General

Determinar la relación del clima organizacional en el estrés laboral y el del Hospital Básico Dr. Eduardo Montenegro, con la finalidad de presentar un programa para disminuir el estrés laboral.

Objetivo Específico

1. Analizar los fundamentos teóricos de estrés laboral y su relación con el clima organizacional.
2. Caracterizar la situación actual del Hospital Básico Dr. Eduardo Montenegro y las condiciones laborales de los trabajadores.
3. Identificar los factores del clima organizacional y su relación en el estrés laboral mediante la aplicación de un cuestionario validado.
4. Presentar una propuesta para disminuir el estrés laboral a través de un mejor clima laboral en la organización de los funcionarios de salud.

Capítulo 1

Marco Teórico

Salud Mental

La salud es una fase de forma mental, física y social, la cual se define como un estado de bienestar; por lo cual, el individuo es consciente de sus propias capacidades, puede afrontar las tensiones normales de la vida, puede trabajar de forma productiva y fructífera y es capaz de hacer una contribución a su comunidad (OMS, 2006).

Estrés

El término “estrés” fue utilizado por primera vez por Hans Selye en 1936 para definir el estrés en términos biológicos como “una respuesta inespecífica del cuerpo a cualquier solicitud de cambio” (OIT, 2016a, p.2), quien es considerado como padre del estrés.

Selye, también definió los factores estresantes, como “las circunstancias desencadenantes de una respuesta fisiológica y psicológica del organismo, para distinguir el estímulo de la respuesta” (OIT, 2016a, p. 2). Entender de esta forma que un factor estresante puede ser un agente biológico, una condición medioambiental, un estímulo externo o un evento. El estrés puede referirse a una condición negativa o una condición positiva que responda a un factor estresante y que puedan tener un impacto en la salud mental o física y en el bienestar de una persona.

Para Lazarus y Folkman definen que el estrés tiene una relación con el individuo y el ambiente en que se desenvuelve; por lo que, es considerado un factor amenazante para el bienestar y recursos de las personas, poniéndolas en riesgos” (Urquidi y Rodríguez, 2010, p. 5).

Según Robbins (1994) citado por Fernández y Rodríguez (2018), define al estrés como un comportamiento donde las personas limitan sus oportunidades que están vinculadas con sus deseos cuyo resultando es incierto.

Se entiende por estrés una respuesta adaptativa, medida por las características individuales y/o procesos psicológicos, lo cual es a la vez consecuencia de alguna acción, de una situación o un evento externo que plantean a la persona especiales demandas físicas y/o psicológicas. Se asume, así como un “mecanismo de defensa” que conlleva un conjunto de reacciones de adaptación del organismo (Durán, 2010).

La OIT es una agencia tripartita de la ONU que reúne a los gobernantes y profesionales de 187 estados, entre ellos Ecuador; con el objetivo de determinar normas, políticas y programas para promocionar el trabajo decente de los ciudadanos del país. La finalidad de la OIT es establecer una conciencia en base a los resultados de los accidentes, enfermedades y lesiones en el área laboral (OIT, 2016c).

Estrés Laboral

Para la OIT el estrés laboral se desarrolla por aspectos como las relaciones laborales, organización del trabajo, diseño y exigencias laborales, las cuales superan las virtudes del trabajador y habilidades que enfrentan dichas exigencias; por lo que, no se relacionan con las perspectivas de la cultura organizacional de la institución (OIT, 2016a).

El estrés en el trabajo genera en las empresas una serie de consecuencias negativas en su productividad al igual que en la motivación, satisfacción y compromiso laboral de sus colaboradores. Se asocia con un incremento de accidentes, ausentismo, incapacidades y enfermedades ocupacionales. Propicia más conflictos interpersonales en el trabajo y en la familia, mayor índice de errores, incide en la toma de decisiones, en el bajo rendimiento ocupacional, distanciamiento afectivo con clientes, aumento en los gastos en materia de salud y rotación de personal, entre otros aspectos (Atalaya, 1999).

El estrés es el resultado del desequilibrio entre las exigencias y presiones a las que se enfrenta el individuo por un lado, y sus conocimientos y capacidades, por otro. El estrés pone a prueba la capacidad del individuo para afrontar su actividad, y no solo incluye situaciones en que la presión laboral excede la capacidad del trabajador para hacer frente a la misma, sino también los casos en que no se utilizan suficientemente sus conocimientos y capacidades, y esto supone un problema para el trabajador. Un entorno laboral saludable es aquel en que la salud y la promoción de la salud constituyen una prioridad para los trabajadores y forman parte de su vida laboral (Durán, 2010).

Riesgos Psicosociales

Los factores del lugar de trabajo que pueden causar estrés se denominan factores de riesgo psicosocial. La OIT definió los factores de riesgo psicosocial (peligros psicosociales) en 1984, en términos de las interacciones entre el medio ambiente de trabajo, el contenido del trabajo, las condiciones de organización y las capacidades, las necesidades y la cultura del trabajador, las consideraciones personales externas al trabajo que pueden – en función de las percepciones y la experiencia – tener una influencia en la salud, el rendimiento en el trabajo y la satisfacción laboral (OIT, 2016a).

Al referirse a riesgo psicosocial, su definición según la OIT, destaca la interacción dinámica entre el medio ambiente de trabajo y los factores humanos; por lo que, una interacción negativa entre las condiciones de trabajo y los factores humanos puede dar lugar a trastornos emocionales, problemas comportamentales, cambios bioquímicos y neurohormonales, que supongan riesgos adicionales de enfermedades mentales o físicas. Y por el contrario, cuando existe un equilibrio entre las condiciones de trabajo y los factores humanos, el trabajo produce una sensación de dominio y autoestima, aumenta la motivación, la capacidad de trabajo y satisfacción, y mejora la salud (OIT, 2016a).

Factores de Riesgo Psicosocial

Dentro de los factores de riesgo que comúnmente afecta tanto al empleado como empleador, los especialistas han identificado diez tipos de características estresantes del trabajo (factores de riesgo psicosocial), que se dividen en dos grupos: “contenido del trabajo” y “contexto del trabajo” (Alcover, Moriano, Osca, & Topa, 2012).

Tabla 1

Características estresantes del trabajo – contenido de trabajo

Categoría	Condiciones que definen el peligro
	Contenido del Trabajo
Medio ambiente de trabajo y equipo de trabajo	Problemas relacionados con la fiabilidad, disponibilidad, adecuación y mantenimiento o reparación del equipo y las instalaciones
Diseño de las tareas	Falta de variedad y ciclos de trabajo cortos, trabajo fragmentado o carente de significado, infrautilización de las capacidades, incertidumbre elevada.
Carga de trabajo / ritmo de trabajo	Exceso o defecto de carga de trabajo, falta de control sobre el ritmo, niveles elevados de presión en relación con el tiempo.
Horario de trabajo	Trabajo en turnos, horarios inflexibles, horarios impredecibles, horarios largos o que no permiten tener vida social.

Nota. Adaptado de Alcover et al. (2012).

Tabla 2

Características estresantes del trabajo – contexto de trabajo

Contexto de Trabajo	
Función y cultura organizativas	Comunicación pobre, bajos niveles de apoyo para la resolución de problemas y el desarrollo personal, falta de definición de objetivos organizativos.
Función en la organización	Ambigüedad y conflicto de funciones, responsabilidad por otras personas
Desarrollo profesional	Estancamiento profesional e inseguridad, promoción excesiva o insuficiente, salario bajo, inseguridad laboral, escaso valor social del trabajo
Autonomía de toma de decisiones (latitud de decisión), control	Baja participación en la toma de decisiones, falta de control sobre el trabajo (el control, particularmente en forma de participación, es asimismo una cuestión organizativa y contextual más amplia)
Relaciones interpersonales en el trabajo	Aislamiento social y físico, escasa relación con los superiores, conflicto interpersonal, falta de apoyo social
Interfaz casa-trabajo	Exigencias en conflicto entre el trabajo y el hogar, escaso apoyo en el hogar, problemas profesionales duales.

Nota. Adaptado de Alcover et al. (2012).

Los factores psicosociales son condiciones presentes en escenarios laborales relacionadas con la organización del trabajo, el tipo de puestos, la realización de las tareas e incluso el entorno laboral. Estos riesgos si sobresaltan en el progreso laboral en este caso se puede hablar que es fuente de estrés laboral o estresor tiene permitido de originar daño psicológico físico o social a las personas estos se dan en los siguientes puntos según Gil Monte (2012):

Entre las condiciones estresantes del trabajo, se encuentran las siguientes.

- En las tareas: que es la suma de trabajo con un tiempo limitado bajo presión, el desarrollo de las aptitudes, la complejidad, la repetitividad, el ritmo de trabajo acelerado

en las empresas.

- En la organización: se debe respetar la estructura jerárquica, facilitar la comunicación para fluir la información y relacionarse interpersonalmente en los procesos de desarrollo de la carrera o liderazgo.
- En el empleo: si bien es cierto la estabilidad depende de las aptitudes del trabajador para poder mantenerse en su puesto, pero en las últimas épocas se ve perjudicada la permanencia laboral por factores económicos; por lo cual, conlleva al trabajador a tener riesgos psicosociales; ya que, hoy en día es una de las causas más frecuentes en el ámbito laboral es el despido.
- En la Organización del Tiempo de Trabajo: el trabajador debe realizar mediante sus horas laborables sin presión, para cumplir las metas del día debe tener pausas activas para recomfortarse física y mentalmente en el ambiente del trabajo y así poder tener una jornada satisfactoria en el interés de la productividad como la salud mental para ambas partes (Gil Monte, 2012).

El Impacto del Estrés

El estrés impacta la salud, seguridad y bienestar de los trabajadores. El impacto del estrés en la salud varía de un individuo a otro. Los elevados niveles de estrés pueden contribuir al deterioro de la salud, así como a conductas de afrontamiento no saludables. Para la explicación del estrés existen diferentes teorías, a continuación, se describirán brevemente:

La condición positiva del estrés es una respuesta psicofisiológica agradable, gratificante, placentera. Se caracteriza porque la estimulación y la activación que se desencadenan desarrollados en relativa armonía permiten alcanzar resultados positivos y como consecuencia motivación, satisfacción y productividad. Por su contrario, el distrés, experiencia desagradable y frustrante; se caracteriza por que el individuo frente a una situación percibe que las demandas sobrepasan sus recursos de modo prolongado y repetitivo en el tiempo. Tiene una sensación de

que no puede dar una respuesta efectiva y su cuerpo sufre una activación psicofisiológica desagradable: emociones, sensaciones corporales, sentimientos y pensamientos que generan malestar. Igualmente aumenta la vulnerabilidad psicológica y física del individuo (Martínez, 2009).

Fases del estrés (Camargo, 2018):

1. Primera fase de alarma: es generada por el organismo cuando es expuesto de forma repentina a estímulos que no está adaptado. Esta etapa tiene dos fases: choque y contra choque. En la fase de choque están las reacciones fisiológicas iniciales e inmediatas al agente nocivo, aparece como síntomas típicos la taquicardia, la pérdida de tono muscular y la disminución de la temperatura y de la presión sanguínea. Por otro lado, la fase contra choque o defensa contra el choque, en la cual aparecen signos opuestos a los de la primera fase entre esta hipertensión, hiperglucemia, hipertermia, entre otros.
2. La fase de resistencia: en esta etapa si el estímulo persiste, las reacciones de la fase anterior se mantienen con una disminución de su intensidad y el individuo intentará restablecer el equilibrio apartándose o adaptándose. Como resultado de la resistencia prolongada al estrés se tiene la aparición de enfermedades como úlceras pépticas, las colitis ulcerosas, el asma bronquial. Cuando la capacidad de resistencia disminuye o se agota entonces el organismo entra en la siguiente fase.
3. Finalmente, la fase de agotamiento: Si el organismo continúa expuesto al estresor de manera prolongada, pierde la adaptación que adquirió en la fase anterior y entra en la fase de agotamiento. Esta se produce cuando el estresor es muy severo y prolongado y como resultado vuelven a aparecer los síntomas que caracterizan a la reacción de alarma, constituyendo un riesgo vital para el organismo (Jiménez, 2012).

La Asociación Internacional de la Seguridad Social (AISS) es un organismo internacional basado en la afiliación de administraciones y agencias nacionales de seguridad

social. Calcula que, todos los años, mueren alrededor de 2.3 millones de personas a causa de los accidentes y las enfermedades relacionadas con el trabajo y 313 millones más sufren de accidentes no mortales en sus lugares de trabajo. La AISS, estima que cada año se producen 160 millones de nuevos casos de enfermedades profesionales (OIT, 2016c).

El impacto y los efectos de estrés laboral en la salud varían de un individuo a otro, en especial los profesionales de la salud, médicos, puesto que están constantemente involucrados a varios factores de tensión lo que pasa a contribuir al deterioro de la salud. Desencadenando trastornos mentales, síndrome de burnout (agotamiento), depresión y ansiedad, suicidio, enfermedad cardiovascular, trastornos musculo-esqueléticos, También pueden contribuir a conductas de afrontamiento no saludables como: abuso de alcohol, las drogas, mayor consumo de tabaco, dieta poco saludable, actividades físicas insuficiente, trastornos del sueño (Cirera , Aparecida, Rueda, & Ferraz, 2012).

Modelo de Estrés Laboral

Existen diferentes modelos de estrés, los cuales se diferencian según su ambiente laboral, por tanto se encuentra el síndrome de burnout, mobbing, agudo de estrés, postraumático, y el Karoshi; por lo que, todos estos tipos de estrés antes nombrados afectan al trabajador en su área de trabajo (Martínez, 2009).

Burnout

El síndrome de burnout o síndrome por quemarse en el trabajo (SQT), fue descrito por el psicoanalista Freudenberger en el año 1974. El SQT se describe cronológicamente en fases.

1. La primera, el agotamiento emocional, comienza con una ambición excesiva, y la persona trabaja más duro, refiriéndose a fatiga, pérdida progresiva de energía y abandono de las necesidades propias.
2. Segunda fase: la despersonalización experimentada por el trabajador como una forma de afrontamiento que lo protege de la desilusión y el agotamiento; esto

implica actitudes y sentimientos cínicos y/o negativos sobre las propias personas, que se manifiestan con irritabilidad y respuestas impersonales.

3. Última y tercera fase: el cinismo, se relaciona con cambios en el comportamiento, como reacciones psicológicas de despersonalización, pérdida de contacto con necesidades personales, sensación de vacío, ansiedad y adicción, con lo que aumentan los sentimientos de desesperación y de no encontrarle sentido a la vida; por la que, lleva a los profesionales a un agotamiento que puede incluso amenazar la vida (Apiquian, 2007).

Karoshi

Karoshi, es un síndrome que se da por exceso de trabajo, provocando la muerte de un trabajador por un índice alto de exigencia de trabajo, niveles cambiantes de control de labores y un deficiente apoyo social. Además se caracterizan por la poca o nula preocupación por parte del bienestar laboral del trabajador por parte de la entidad donde se desempeña, generando accidentes cerebrovasculares, infarto de miocardio, insuficiencia cardíaca aguda, entre otros (Martínez, 2009).

Mobbing

Mobbing (asediar, acosar) conocido como acoso por parte de compañeros laborales y jefes con comportamientos abusivos ya sea con palabras o gestos, perjudicando el desempeño laboral por parte del empleado, estas situaciones producen desconfianza y malestar, reducción de autoestima. Además el estrés puede afectar de forma negativa en el estado físico o psíquico cuando se generan conductas autolesivas provocando una ruptura del núcleo de la familia e incluso inducir al suicidio (Martínez, 2009).

Agudo de Estrés y de Estrés Postraumático (PTSD)

Es un desorden temporal que dura tres días, el cual inicia con una experiencia traumante que afecta a la integridad física del individuo provocando pesadillas constantes o pensamientos

mentales que recuerdan el evento. Una característica especial es que afecta a los profesionales como los bomberos, personal de seguridad, de agencias bancarias, equipos de rescate y trabajadores que sufren un accidente grave (Pérez, 2017).

Síndrome Takotsubo

En el trastorno de salud se encuentra la miocardiopatía por estrés o Síndrome Takotsubo (STT), se da en respuesta a un evento estresante que causa dilatación aguda del ventrículo izquierdo, disfunción ventricular, elevación de biomarcadores de daño miocárdico y cambios electrocardiográficos sin evidencia de lesiones coronarias significativas. A medida que pasa el tiempo el Síndrome Takotsubo se está dando a conocer por esta razón se ha notado en varias circunstancias de forma acelerada situaciones de un agresivo estrés tanto físico como emocional a causa de la tristeza, la ira o miedo (Humphreys, 2016).

Los trastornos músculos-esqueléticos.

Los trastornos músculos-esqueléticos (TME), es considerado y priorizado de investigación, debido a sus altos índices de prevalencia y los costos asociados, estos trastornos son los causantes más comunes de dolores agudos a largo plazo y discapacidad física, además afectan a cientos de millones de personas en todo el mundo, relacionado con el exceso de trabajo y sus exigencias, poco apoyo social, escaso control, poca satisfacción y monotonía (Pueyo, 2018).

Además, en los efectos económicos para las empresas los TME constituyen un costo financiero significativo por: atención médica, recuperación y rehabilitación, disminución en la productividad y la calidad, ausentismo frecuente, etc. Y en casos más crónicos pudiera resultar una discapacidad permanente; ya que, la empresa indemniza de por vida al trabajador (Villaseñor, 2013).

El estrés laboral sobre los trabajadores viene a afectar el buen funcionamiento y los resultados de las entidades, en el mercado cada vez más competitivo pueden llegar a perturbar

la supervivencia de la propia empresa. Dentro de las afecciones laborales en las entidades se encuentra la rotación del personal, quejas de usuarios y clientes, aumento de absentismo, reclutamiento de personal, menor dedicación al trabajo, tasas de accidentes, problemas legales, deterioro del rendimiento, prácticas laborales poco seguras y acciones legales emprendidas por los trabajadores que sufren estrés y como último punto el deterioro de la imagen institucional entre sus empleados (Stavroula, 2004).

Efectos del Estrés Laboral

Los efectos del estrés laboral se clasifican en dos entidades:

1.- Efectos del estrés laboral: El estrés laboral afecta a las personas en sus conductas no habituales correspondientes al área laboral afectando en la salud mental y física del mismo. En casos extremos, el estrés prolongado o los acontecimientos laborales traumáticos pueden originar problemas psicológicos y propiciar trastornos psiquiátricos que desemboquen en la falta de asistencia al trabajo e impidan que el empleado pueda volver a trabajar. Cuando el individuo está bajo el estrés le resulta difícil mantener un equilibrio saludable entre la vida laboral y la vida no profesional; al mismo tiempo, causando actividades como el consumo de alcohol, tabaco y drogas (Stavroula, 2004).

Cuando está sometido a estrés laboral, el individuo puede tener dificultades lógicas, deficiencia, angustia, cansancio, intranquilidad, dificultad para dormir, disfrutar cada vez menos de su trabajo, cardiopatías, dolor de cabeza, tensión arterial, trastornos digestivos, entre otras.

2.- Efectos del estrés laboral en las entidades: Si afecta a un gran número de trabajadores o a miembros clave del personal, el estrés laboral puede amenazar el buen funcionamiento y los resultados de la entidad. Una entidad que no goce de buena salud no puede obtener lo mejor de sus empleados, y esto en un mercado cada vez más competitivo, puede afectar no solo a los resultados, sino en última instancia, a la supervivencia de la propia entidad (Stavroula, 2004).

El estrés laboral puede afectar a las entidades del siguiente modo: aumento del absentismo, quejas de usuarios y clientes, rotación del personal, reclutamiento de personal, problemas legales, prácticas laborales, tasas de accidentes, menor dedicación al trabajo, deterioro del rendimiento y la productividad.

Clima Organizacional

Actualmente, se le da gran importancia a la valoración del clima organizacional en las instituciones porque constituye un elemento esencial en el desarrollo de su estrategia organizacional planificada y posibilita a los directivos una visión futura de la organización, es, además, un elemento diagnóstico de la realidad cambiante del entorno, puesto que permite identificar las necesidades reales de la institución en relación con el futuro deseado, para de esta forma trazar las acciones que deben iniciarse en el presente y que permitirán alcanzar la visión del futuro diseñado para la institución.

En salud pública la necesidad de alcanzar nuevos y mayores logros en la atención a la salud de las personas y de incrementar la satisfacción de la población y de los propios trabajadores de las instituciones de salud con el servicio que se brinda, obliga a contar métodos transformadores que permitan identificar todo lo que influye, de forma positiva o negativa, sobre el rendimiento de las personas en el trabajo (Segredo, 2013).

Definir el concepto de clima organizacional implica tratar un grupo de componentes y determinantes que, en su conjunto, ofrecen una visión global de la organización. Como noción multidimensional comprende el medio interno de la organización. Los componentes y determinantes que se consideran con frecuencia son:

- 1.- Ambiente físico: comprende el espacio físico, las instalaciones, los equipos instalados, el color de las paredes, la temperatura, el nivel de contaminación.
- 2.- Características estructurales: como el tamaño de la organización, su estructura formal, el estilo de dirección.

3.- Ambiente social: que abarca aspectos como el compañerismo, los conflictos entre personas o entre departamentos, la comunicación.

4.- Características personales: las aptitudes y actitudes, las motivaciones, las expectativas.

5.- Comportamiento organizacional: compuesto por aspectos como la productividad, el ausentismo, la rotación, la satisfacción laboral, el nivel de tensión (Salazar, Guerrero, Machado, & Cañedo, 2009).

La totalidad de estos componentes y determinantes configuran el clima de una organización; por lo tanto, es el resultado de la interacción entre las características de las personas y de las organizaciones.

Los factores y estructuras del sistema organizacional producen un clima determinado en dependencia de la percepción de estos por parte de sus miembros. El clima resultante induce a los individuos a tomar determinados comportamientos. Estos inciden en la actividad de la organización; por tanto, en su sentido de pertenencia, la calidad de los servicios que prestan, así como en su efectividad, eficiencia, eficacia, impacto social y en el desempeño general de la organización (Salazar, Guerrero, Machado, & Cañedo, 2009).

Cultura Organizacional

Esta comprende el patrón general de conductas, creencias y valores compartidos por los miembros de una organización que determinan en gran parte su cultura y, en este sentido, el clima organizacional ejerce una influencia directa, porque las percepciones de los individuos determinan sustancialmente las creencias, mitos, conductas y valores que conforman la cultura de la organización. La cultura en general abarca un sistema de significados compartidos por una gran parte de los miembros de una organización que los distinguen de otras.

Entre sus elementos se encuentran:

1.- Identidad de los miembros: si los individuos se identifican más con la organización, su trabajo, su puesto o su disciplina.

2.- Énfasis de grupo: si las actividades se organizan en grupo o si las realizan individuos aislados.

3.- Perfil de la decisión: si la toma de decisiones prioriza las actividades o los recursos humanos.

4.- Integración: si las unidades funcionan en forma coordinada o independiente.

5.- Control: si existe una tendencia hacia una reglamentación excesiva o se orienta hacia el autocontrol.

6.- Tolerancia al riesgo: si se fomenta o no la creatividad, la innovación, la iniciativa y el ímpetu para acometer la realización de las tareas, etcétera.

7.- Criterios de recompensa: si se basan fundamentalmente en el rendimiento o en el favoritismo, la antigüedad u otros factores.

8.- Tolerancia al conflicto: si se fomenta o no el conflicto funcional como elemento del desarrollo organizacional.

9.- Perfil de los fines o medios: si la gerencia prioriza los fines o los medios para llegar a ellos.

10.- Enfoque de la organización: si la gerencia se orienta hacia el mundo exterior o hacia lo interno de la organización.

La cultura puede facilitar o dificultar la solución de los problemas relacionados con la adaptación al entorno y la integración interna.

La adaptación externa comprende un conjunto de elementos que deben compartir y suscribir el total de los miembros de la organización porque son indispensables para enfrentarse con éxito al entorno. Entre ellas se encuentran: la planificación estratégica, la misión, los

objetivos, los medios, los criterios de medida y las estrategias de corrección que se aplican cuando los objetivos no se cumplen.

La integración interna involucra aspectos vinculados con la forma de relación interna entre los miembros de una organización, entre ellos: el lenguaje y sus categorías conceptuales, los límites grupales y los criterios para la inclusión y la exclusión de individuos, las formas de obtener y ejercer el poder y jerarquía, así como el sistema y las vías para recompensar y castigar actitudes, comportamientos, acciones (Salazar, Guerrero, Machado, & Cañedo, 2009).

Un clima organizacional apropiado y una cultura colectiva avanzada facilitan que se generen compromisos más allá de los intereses personales, lo que redundará sin dudas en beneficio de toda la organización, en el desarrollo de una organización con una alta calidad de vida para el trabajador. Esto, a la vez, produce una gran estabilidad social dentro de la organización, porque los individuos se sienten a gusto con su trabajo, y serán, sin dudas, más productivos.

En consecuencia, clima y cultura organizacional se encuentran estrechamente interrelacionados y son parte de un mismo sistema donde un cambio en una de ellas afecta a la otra y viceversa (Salazar, Guerrero, Machado, & Cañedo, 2009).

Productividad Laboral

Un trabajador es un ser biopsicosocial; por lo que, su salud, bienestar y felicidad son partes integrantes no sólo de la vida sino también del trabajo, pero el bienestar y la felicidad no se pueden administrar, porque son reflejo de la armonía física y psicológica con el medio. Su percepción es también vital.

Para que el ambiente laboral se convierta en fuente de salud debe existir un clima que cree confianza y favorezca la eliminación de sentimientos y actitudes negativas hacia la organización o algunos de sus miembros. Deberá sentirse que se hace algo útil, algo que

proporciona un sentido al esfuerzo que se realiza. Cada individuo debe sentir la preocupación de la organización por sus necesidades y problemas.

Un clima positivo favorece el cumplimiento de los objetivos generales que persigue la organización a partir de la existencia de un mayor sentimiento de pertenencia hacia ella. Por el contrario, un clima negativo supone una falta de identificación con sus objetivos y metas, así como un deterioro del ambiente de trabajo, que ocasiona situaciones de conflicto, bajo rendimiento, ausencias e ineficacia. (Salazar, Guerrero, Machado, & Cañedo, 2009)

Una organización con una baja calidad de vida o un clima organizacional deficiente puede dañar la salud mental y física de su colectivo laboral. Los factores de riesgo ambientales que pueden atentar contra la salud mental suelen provocar efectos a corto plazo. Estos se manifiestan en cambios del estado de ánimo y del afecto, en el tipo de sentimientos de placer o entusiasmo o un estado de ánimo depresivo los cuales van acompañados a menudo de cambios de comportamiento.

Cuando uno o más de los factores estresantes se mantienen activos, las respuestas, que al inicio pueden ser reversibles a corto plazo, pueden originar modificaciones más estables y menos reversibles de la salud mental, como el agotamiento, las psicosis o un trastorno depresivo mayor. El logro de un clima organizacional apropiado es una responsabilidad de la alta dirección de la institución (Salazar, Guerrero, Machado, & Cañedo, 2009).

Un clima organizacional propicio incrementará las iniciativas para promover nuevos negocios, acometer nuevos proyectos y solucionar problemas; mejorará la comunicación interna; aumentará la competitividad y facilitará el gobierno de la organización, pero, para esto se requiere:

El fortalecimiento de las actividades de promoción de buena salud en la organización, el apoyo de la gerencia y la participación activa de los trabajadores, con sentido de pertenencia, el control de la presencia y el efecto de los factores de riesgo asociados con accidentes y las

enfermedades relacionadas con el trabajo, la motivación necesaria para dinamizar y garantizar el desarrollo de una política de higiene, seguridad, salud ocupacional y protección del medio. Un concepto global de desarrollo sostenible, calidad de vida, salud, seguridad en el trabajo y protección del medio en todos los nuevos proyectos que se pretenden emprender (Salazar, Guerrero, Machado, & Cañedo, 2009)

Clima laboral, estrés laboral y su relación

Los factores principales que afectan al clima laboral de una organización son: (a) colaboración y buen trato, destacando el apoyo y la comunicación de los altos cargos provocando una motivación positiva; (b) motivación laboral, se refiere al compromiso del colaborador por realizar un trabajo eficiente definiendo la personalidad de las organizaciones y la integración de las percepciones de las personas; (c) iniciativa participativa, se refiere a la importancia de las personas en el trabajo y el buen desempeño de los superiores; (d) desarrollo profesional son los sistemas de promociones y ascensos en la empresa; (e) apoyo al emprendimiento, promueve y estimula la generación de nuevas ideas como clave del desempeño de los funcionarios al contar con apoyo directivo; (f) equipos y distribución de personas, se refiere a la productividad de la organización de una forma eficiente y eficaz; (g) organización y desempeño, es la planificación organizativa de la empresa como las funciones y responsabilidades de cada colaborador; (h) estabilidad laboral, es la valoración de la seguridad del empleo en los funcionarios; (i) comunicación y desarrollo, se refiere a la comunicación entre personas, servicios y unidades de forma armónica; (j) autonomía y profesionalismo, se refiere a la valoración de la autonomía y la necesidad de los funcionarios de contar con espacios y atribuciones que permiten ejercer los talentos de los colaboradores (Bustamante, Lapo, & Grandón, 2016).

Las consecuencias que afectan al estrés laboral son el absentismo, rotación de personal, productividad, enfermedades, capacidades, satisfacción laboral y el más importante el clima

laboral; por lo que, se puede percibir que el clima organizacional tiene una relación con el estrés en un ambiente de trabajo (OIT-OMS, 2017).

El ambiente laboral está compuesto por varias posturas personales, estilos de vida profesional e intereses; por lo tanto, existen percepciones compartidas que se denomina clima organizacional que afecta de forma positiva o negativa en la empresa. Además el estrés es un factor importante que influye en el clima organizacional a través de la deficiencia de autoritarismo, malas relaciones interpersonales, comunicación, supervisión, carencia o exceso de normas, sobrecarga laboral, falta de incentivos; por lo que, estos factores pueden generar un estrés (Astorga, 2009).

El estrés laboral influye en el clima organizacional desde el punto de vista psicosocial en el trabajador, es decir, cuando la experiencia es positiva surge un efecto protector de salud manifestándose niveles moderados de estrés; cuando es negativo se elevan los niveles de estrés y deteriora la salud, finalmente cuando el estrés es neutro su efecto es desmotivador provocando bajos índices de estrés (Cruz, Souza, Nascimento, & Souza, 2018).

Marco Legal

Según la Constitución de la República del Ecuador en el artículo 32 indica que la salud es un derecho como la alimentación, agua, educación, trabajo, seguridad social y cultura física, que son garantizados por el Estado a través de políticas sociales, culturales, económicas, ambientales y educativas. Además la prestación del servicio de salud cumplirá las características de solidaridad, calidad, eficacia, eficiencia, equidad, universalidad, bioética y generacional (Asamblea Constituyente, 2008).

De acuerdo al artículo 33 de la Constitución de la República del Ecuador indica que el trabajo es un derecho económico y social para los ciudadanos; ya que, el Estado asegura que las personas trabajadoras obtengan una vida digna, remunerada, saludable, decorosa con retribuciones justas. Otro aspecto importante se encuentra en el artículo 359 con respecto al

Sistema Nacional de Salud que contiene una serie de programas, recursos, instituciones, políticas, actores y acciones en la salud; con la finalidad de garantizar la prevención, recuperación, promoción, rehabilitación, control social y participación ciudadana (Asamblea Constituyente, 2008).

Con respecto al artículo 363 de la sección segunda del capítulo de la salud, se indica que el Estado será responsable de ciertos aspectos como: (a) fortalecer los servicios estatales de la salud, talento humano, instituciones públicas e infraestructura física de la salud; (b) asegurar las prácticas de la salud ancestral y alternativa, del reconocimiento de la promoción de sus conocimientos, medicinas e instrumentos; (c) crear políticas públicas que garanticen la promoción, curación, rehabilitación, prevención, atención integral de la salud y prácticas saludables de los ámbitos laborales, familiares y comunitarios; (d) ofrecer un cuidado a los grupos de atención prioritaria de la Constitución, entre otros (Asamblea Constituyente, 2008).

Según el Reglamento de Seguridad y Salud de los Trabajadores y Mejoramiento del Medio Ambiente de Trabajo con respecto al artículo uno indica que toda actividad laboral debe de tener como objetivo la disminución, eliminación y prevención de los riesgos del medio ambiente de trabajo. El artículo 3 corresponde a la recolección de datos a nivel nacional de la población, horarios de trabajo, enfermedades profesionales, número de accidentes, entre otras que serán emitidos por el Comité Interinstitucional con la finalidad de elaborar una estadística respectiva; participar y realizar un estudio sobre la prevención de riesgos del medioambiente laboral con el objetivo de diagnosticar enfermedades profesionales; vigilar el cumplimiento legal, seguridad y salud de los trabajadores; determinar las responsabilidades del incumplimiento de las obligaciones impuestas en el reglamento de las sanciones a las personas jurídicas y naturales comunicadas por el Comité Interinstitucional (Ministerio de Trabajo, 2018).

Además otro artículo importante es el 331 que indica que el Estado garantiza que las mujeres deben de tener la misma igualdad de acceso de empleo, formación y promoción laboral (Ministerio de Trabajo, 2018). Todo este marco jurídico es importante considerar para la presente investigación.

Marco Referencial

Al referirse al estrés y Burnout, específicamente en el ámbito de salud de primer y segundo nivel de atención, se utilizan cuestionarios como: Cuestionario Breve de Burnout, de Moreno. Escala de Síntomas de Estrés, de Aro; e Inventario de Estrés para Profesionales de la Salud, de Wolfgang. Se evidenció a la prevalencia de Burnout ligeramente superior a 30% y la de síntomas de estrés de 50 %. Estos resultados son más frecuentemente referidos por los médicos y enfermeros de consultorios comunitarios y del hospital general clínico-quirúrgico fueron, en ese orden: trastornos del sueño, cefaleas, ansiedad, irritabilidad, depresión, fatiga o debilidad y acidez o ardor estomacal (Román, 2003).

El trabajo hospitalario de enfermería obtiene resultados a la frecuencia de estrés inferior a la reportada en estudios previos pese a esto se evidencia la necesidad que las organizaciones actúen al respecto, acciones a tomar pueden ser educativas orientadas al entrenamiento para mejorar el afrontamiento al estrés del trabajo enfermero, con el propósito de disminuir los efectos nocivos que ocasiona en la salud del personal y en la calidad del servicio hospitalario. También enfatiza la orientación de acciones hacia los factores psicosociales en el trabajo; ya que, 5 de los 7 factores estudiados se asocian con el estrés (Colunga, Preciado, Ángel, Domínguez, & Enríquez, 2011).

Estudio realizado por Rodríguez, Rodríguez, Riveros, Rodríguez, Pinzón en el año 2011 al personal de la salud en tres instituciones de Bogotá; se incluyó a 184 trabajadores de la salud como: médicos, enfermeras y personal auxiliar. Se determinó la prevalencia de agotamiento emocional que fue del 20.6%; la de despersonalización el 16.8% y la de baja realización

personal, el 7.6%, según el síndrome de Burnout. Frente a estos resultados, es concluyente que se debe profundizar en el estudio del síndrome por quemarse en el trabajo, con inclusión de factores transculturales y características particulares relacionadas con el oficio del personal de salud, que puede afectarse con variables del entorno e influir en la presentación del síndrome.

Otro estudio realizado por Ortega en el año 2014 en la ciudad de México para médicos de hospitales de la ciudad de México, en el cual se realizó un estudio transversal con 724 médicos; arrojando como resultado a un 61% de los médicos presentaron estrés moderado y 15% estrés alto. Se encontraron diferencias significativas de estrés y severidad de los síntomas entre residentes y médicos adscritos; en quienes trabajaban entre 71 y 85 horas por semana; los que realizaban guardias; rotaban turnos y no tenían descansos durante la jornada. Así como asociación entre los niveles de estrés y la severidad de los síntomas, evidenciando la importancia de las condiciones de trabajo en la salud de los médicos.

Otro estudio realizado por a Ortega, Pio, Cardemil y Sade (2015), otorrinolaringólogos (ORL) de Chile, en el cual evalúa el síndrome de Burnout obteniendo como resultados el 100% del total de los encuestados presentó Burnout ya sea de alto grado o intermedio. Los que presentaron mayor porcentaje de alto grado de Burnout son aquellos entre 25 y 35 años, con 53%. El mayor grado de Burnout se observó en los residentes. Además, el síndrome de Burnout tiene una alta prevalencia entre los ORL del país, especialmente en residentes y jóvenes ORL y quienes llevan pocos años en el desarrollo de la especialidad. Es necesario buscar herramientas para enfrentar y combatir esta realidad. (Ortega, Pio, Cardemil, & Sade, 2015).

Marco Conceptual

Estrés.

El término estrés, fue utilizado por primera vez por Hans Selye en 1936 para definir el estrés en términos biológicos como una respuesta inespecífica del cuerpo a cualquier solicitud

de cambio, quien es considerado como padre del estrés. (Selye, 1936 citado por la OIT, 2016a). En cambio la OIT (2016b) define el estrés como: la respuesta física y emocional dañina la cual es causada por un desequilibrio entre las exigencias percibidas, capacidades y recursos en las personas.

Estrés laboral.

Para la OIT el estrés laboral se relaciona con el trabajo, organización, diseño, relaciones y exigencias laborales, porque no corresponden a las habilidades de un trabajador que enfrenta las necesidades que no coinciden con las expectativas de la cultura organizativa de una empresa (OIT, 2016a).

Síndrome de Burnout.

El síndrome de burnout o síndrome por quemarse en el trabajo (SQT), fue descrito por el psicoanalista Freudenberger en el año 1974. El SQT se describe cronológicamente en fases, como es el agotamiento emocional, la despersonalización experimentada y el cinismo (Quiceno & Vinaccia, 2007).

Síndrome Takotsubo

En el trastorno de salud se encuentra la miocardiopatía por estrés o Síndrome Takotsubo (STT), se da en respuesta a un evento estresante físico como emocional a causa de la tristeza, la ira o miedo, que causa dilatación aguda del ventrículo izquierdo, disfunción ventricular, elevación de biomarcadores de daño miocárdico y cambios electrocardiográficos sin evidencia de lesiones coronarias significativas (Humphreys, 2016).

Karoshi

Karoshi (suicidios y muerte por exceso de trabajo) presentes en puestos de trabajos caracterizados por el alto grado de demanda laboral, por el bajo grado de apoyo social y por los niveles variables en el grado de control de trabajo. Además se caracterizan por la poca o nula preocupación por parte del bienestar laboral del trabajador por parte de la entidad donde se

desempeña. Generando accidentes cerebrovasculares, infarto de miocardio, insuficiencia cardiaca aguda, entre otros (Martínez, 2009).

Mobbing

Mobbing (acoso por parte de compañeros laborales y jefes con comportamientos abusivos ya sea con palabras o gestos) perjudicial para el desempeño laboral por parte del empleado, estas situaciones producen desconfianza y malestar, reducción de autoestima. El estrés puede causar consecuencias negativas en la salud física o psíquica, las cuales se refieren a las alteraciones cognitivas, conductas de riesgo, trastornos psiquiátricos, psicofisiológicos, conductas autolesivas causando ruptura familiar y suicidio (Martínez, 2009).

Clima organizacional

Actualmente, se le da gran importancia a la valoración del clima organizacional en las instituciones porque constituye un elemento esencial en el desarrollo de su estrategia organizacional planificada y posibilita a los directivos una visión futura de la organización, es, además, un elemento diagnóstico de la realidad cambiante del entorno, puesto que permite identificar las necesidades reales de la institución en relación con el futuro deseado, para de esta forma trazar las acciones que deben iniciarse en el presente y que permitirán alcanzar la visión del futuro diseñado para la institución (Segredo, 2013).

Cultura Organizacional

Esta comprende el patrón general de conductas, creencias y valores compartidos por los miembros de una organización que determinan en gran parte su cultura y, en este sentido, el clima organizacional ejerce una influencia directa, porque las percepciones de los individuos determinan sustancialmente las creencias, mitos, conductas y valores que conforman la cultura de la organización (Salazar, Guerrero, Machado, & Cañedo, 2009).

Capítulo 2

Hospital Básico Dr. Eduardo Montenegro

El Hospital Básico “Dr. Eduardo Montenegro” es una Unidad del Sistema Nacional de Servicios de Salud Pública, categorizado por segundo nivel de atención, esta institución se encuentra ubicado en la cabecera Cantonal de Chillanes en la provincia de Bolívar, donde se atiende a los usuarios internos y externos de las diferentes unidades operativas (sierra y subtrópico) dedicando sus labores asistenciales de fomento y protección de la salud, curación y rehabilitación, su población aproximada es de 18,685 habitantes del Cantón Chillanes.

A continuación se detallará una breve reseña historia de la institución, demanda del servicio de salud, la cartera de servicios, posicional del personal de salud que labora en la institución, desabastecimiento, relación capacidad-atención, organigrama del Hospital Chillanes, distribución del personal, labores que cumplen.

Antecedentes

La reseña histórica del hospital Básico Dr. Eduardo Montenegro, data del 25 de junio de 1976, cuando el Consejo Supremo de Gobierno integrado por: Vicealmirante Alfredo Poveda, presidente; el General Guillermo Duran Arcentales, General Luis Leoro Franco; y siendo Ministro de Salud el Dr. Asdrubal de la Torre Morán, convocan a concurso de ofertas para la construcción y equipamiento total de hospitales para varias ciudades del país, entre ellos 21 centros de Salud Hospitales, en diferentes localidades del país.

En sesión celebrada en fecha 6 de abril de 1977, se resuelve por unanimidad adjudicar a la firma “HOSP.ITAL.LL.E. M.S.P.A”, indicando que los 21 Centros de Salud Hospitales deben construirse en: Baba, Limón Indaza, Puyo, Sigsig, Macas, Chillanes, Rocafuerte, Ventanas, El Carmen, Margarita , Salcedo, Vilcabamba, El Empalme, Salinas, Yaguachi, Galápagos, Putumayo, Saraguro, Yanzatza y Tunuba.

La compañía “HOSP.ITAL.LL.E. M.S.P.A”, se compromete en entregar sus obras en el plazo de 10 años a partir de 1977 y el día 28 de febrero de 1984, siendo Presidente

Constitucional del Ecuador Dr. Oswaldo Hurtado Larrea y el Ministro de Salud Dr. Luis Sarrazín Dávila, se procede a la inauguración no oficial de del Centro de Salud Hospital Chillanes, esta inauguración más bien fue considerada como apertura de Casa de Salud; poniendo como nota particular que el personal idóneo para prestar sus servicios, efectuó pruebas al vacío por el lapso de 15 días antes de la apertura de la unidad operativa en mención, contando con la presencia del personal del Ministerio de Salud y miembros de la compañía constructora. En el mismo año de 1984 y siendo director Provincial de Salud de Bolívar Dr. Vinicio Campana se procede a la inauguración oficial del centro de Salud, en fecha 1 de junio de 1984 contando con la presencia del Sr. Ministro de Salud Pública Dr. Luis Sarrazín Dávila y autoridades provinciales y cantonales; el Hospital se inaugura prestando sus servicios en las áreas de: Pediatría, Medicina Interna, Consulta Externa, Gineco-obstetricia y Odontología, contando con el siguiente personal:

Director: Un médico.

Asistente Administrativo: Un asistente de administración.

Administrador: Un administrador.

Servicios médicos: Tres médicos residentes y dos médicos rurales.

Estadística y registro medico: Dos auxiliares administrativos.

Contabilidad: Un contador.

Laboratorio: Una Tecnóloga Médica.

Bodega: Un responsable de bodega

Odontología: Un odontólogo rural

Servicios Técnicos: Una enfermera rural.

Alimentación y dietética: Un asistente.

Auxiliares de enfermería: 15 auxiliares de enfermería.

Auxiliares de laboratorio: Un auxiliar de laboratorio.

Farmacia: Dos auxiliares de farmacia.

Odontología-Auxiliar: Un auxiliar de odontólogo.

Mantenimiento: Dos auxiliares de mantenimiento.

Limpieza: Dos auxiliares de limpieza.

Lavandería, ropería y costura: Tres Auxiliares de servicios varios.

Guardianía: Dos auxiliares encargados de seguridad.

Chofer: Un Auxiliar de transporte.

Alimentación: Cuatro auxiliares de alimentación.

Siendo este un personal idóneo que trabaja en esta casa de salud, en fecha de 10 de junio del mismo año 84; el cuerpo médico cuenta con un incremento de médico tratante prestando sus servicios a partir del día 1 de junio de 1984; a partir del mes de agosto, se cuenta con una Odontóloga de planta.

Con el personal que se ha enunciado; y soportando algunas dificultades propias de una institución, el Centro de Salud Hospital de Chillanes, cumple el primer año de servicios al Cantón Chillanes; con el único afán y anhelo de superar obstáculos para poder ser el Hospital “piloto” en la provincia, tan anhelando por autoridades Nacionales y Provinciales.

Tabla 3

Recursos humanos que laboran en el Hospital de Chillanes

Denominación del puesto actual (según actividades que se encuentra desempeñando)	Número de Profesionales
Analista de Nutrición	1
Asistente Administrativo (Asistente de Farmacia)	1
Asistente Administrativo (Estadístico)	1
Auxiliar Administrativo de Salud (Cocina)	2
Auxiliar Administrativo de Salud (Limpieza)	1
Auxiliar Administrativo (Lavandería)	1
Auxiliar de Enfermería	16
Auxiliar de Farmacia	1
Auxiliar de Laboratorio	1
Auxiliar de Rehabilitación	1
Chofer	2
Director de Hospital	1
Enfermera	6
Enfermera Rural	2
Médico Especialista (Cirujano General)	1
Médico General	1
Médico General (Residente)	4
Médico General)(Medico Emergencia	1
Médico General	1
Médico Rural	2
Medico/a Especialista en Anestesiología	1
Medico/a Especialista en Pediatría	1
Obstetricia Rural	1
Odontólogo General (Coordinador Estomatólogo)	1
Psicólogo Clínico	1
Técnico de Mantenimiento	2
Tecnólogo Medico de Imagenología	1
Tecnólogo de Laboratorio	2
Tecnólogo Medico de Rehabilitación y Terapia Física	1
Total	55

Nota. Datos tomados de la Administración del Hospital de Chillanes.

Organigrama Funcional

La institución está representada por una estructura organizacional, donde se gestiona el Direccionamiento Estratégico y Asistencial desde una sola unidad responsable que se denomina Dirección de Hospital.

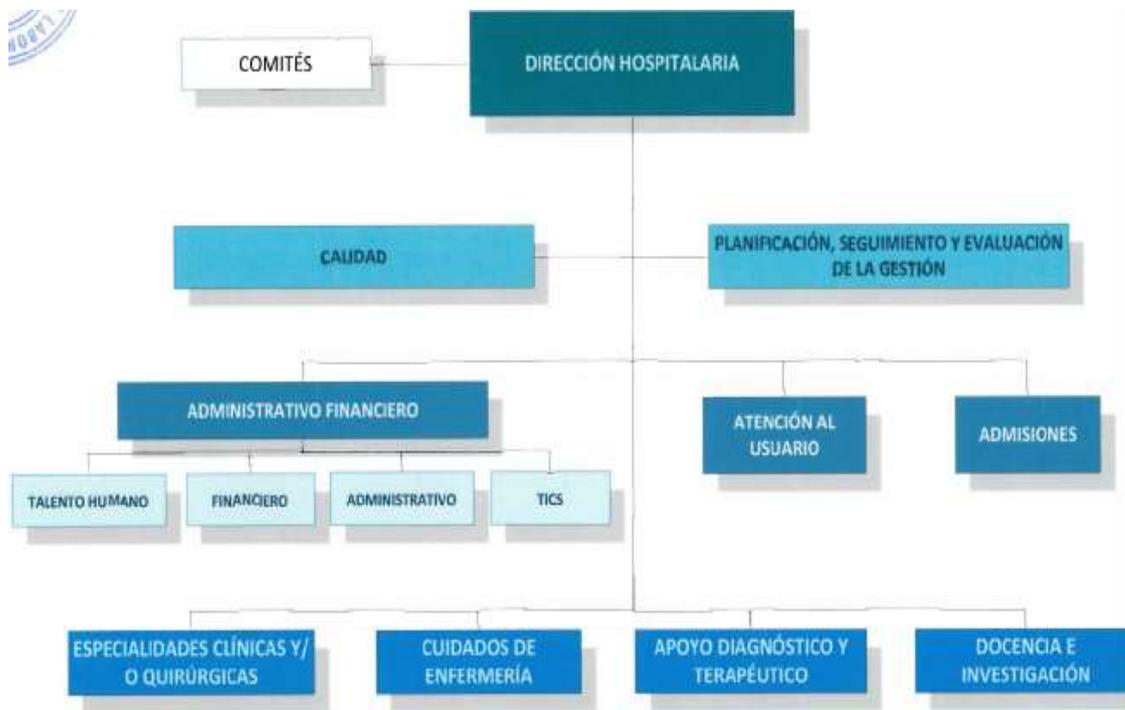


Figura 1. Estructura organizacional. Fuente: Estatuto Orgánico de Gestión Organizacional por procesos de los Hospitales del Ministerio de Salud Pública. Tomado de MSP (2018).

Infraestructura

En cuanto a la estructura de la institución está compuesta por diferentes servicios que son: área de Cirugía, Medicina Interna, Pediatría, Gineco-obstetricia y Odontología; además de la atención de salud integral a los usuarios ambulatorios que es consulta externa y de hospitalización con el servicio de emergencia; además de estos servicios brinda atención de radiología, farmacia, laboratorio clínico, fisioterapia, vacunas, servicio ecográfico. Cabe mencionar que la infraestructura del Hospital es compartida con una unidad operativa y el Distrito.

Área de Emergencia

El servicio de emergencia es la puerta de entrada para el usuario externo (embarazadas, niños, adultos, adultos mayores, personas con capacidades especiales); por lo tanto, atiende las 24 horas al día, los 365 días del año, cuenta con un médico de ocho horas diarias y un médico residente que cubre las doce horas restantes, una enfermera y una auxiliar de enfermería, cuenta con tres áreas de: observación (una camilla), procedimientos (una camilla) y de shock (una camilla).

Área de hospitalización

Su infraestructura es sencilla, cuenta con cuatro especialidades divididas en: el área de cirugía con tres camas, el área de medicina general con 6 camas, el área de ginecología con tres camas, el área de pediatría con tres camas censables, además cuenta con seis camas no censables.

Área de esterilización

Cuenta con una sala de esterilización, dos quirófanos, una sala de material estéril, un baño y dos vestidores uno para hombres y el otro para mujeres.

Área de recuperación

El área de recuperación se encuentra fuera del área de quirófano cuenta con dos camillas, cada una de ellas tiene su propio monitor.

Área de consulta externa

Esta área cuenta con cuatro consultorios para los especialistas, un área de preparación y consejería al usuario externo.

Farmacia

Farmacia es un área que se comparte con la Unidad Anidada Chillanes, no cuenta con divisiones para el uso de la medicación.

Laboratorio

Es una área distribuida en tres divisiones donde procesan las diferentes muestras de hospitalización, emergencia y de todas las unidades operativas del Distrito de Salud.

Servicio de radiología

Este servicio cuenta con su equipamiento básico para la atención de los usuarios externos del Hospital y sus unidades operativas.

Cartera de servicios

El hospital Dr. Eduardo Montenegro es una institución de segundo nivel de atención donde se presta sus servicios a la comunidad de Chillanes y sus visitantes, proporcionando servicios de salud con calidad y calidez en la atención de sus patologías, a la rehabilitación y su tratamiento, entre los servicios que presta esta casa de Salud se mencionan las siguientes: área de Cirugía, Medicina Interna, Pediatría, Gineco-obstetricia y Odontología; además de la atención de salud integral a los usuarios ambulatorios que es Consulta Externa y de Hospitalización con el servicio de Emergencia; además de estos servicios brindan atención de Radiología, Farmacia, Laboratorio Clínico, Fisiatría, Vacunas, Servicio Ecográfico.

Punto de referencia importante de las ocho unidades operativas que cuenta el Distrito de salud. Su horario de atención es de consulta externa es de lunes a viernes a partir de las 08:00 hasta la 17:00, el área de hospitalización, emergencia y los servicios auxiliares de diagnósticos cuenta con horarios rotativos de 24 horas sin dejar de brindar al usuario la atención requerida.

Se encuentra a 58.8 km de la ciudad de Guaranda donde se localiza el Hospital Dr. Alfredo Noboa Montenegro como centro de referencia más cercano de la Unidad de Salud.

Demanda de usuarios

El hospital Chillanes atiende a la población vulnerable con diferentes patologías, referidas de las diferentes unidades operativas y usuarios atendidos de la parte urbana y rural, proporcionando y brindando un servicio integral con calidad y calidez contando con un personal

capacitado y especializado; además se realizan referencias a otros hospitales de mayor complejidad cuando las patologías ameritan otro tipo de especialistas, sea del Ministerio de Salud Pública o privados a través de la Red Pública Integral en Salud.

A continuación se detalla las atenciones brindadas de esta institución durante los tres últimos años hasta la actualidad:

Tabla 4
Atenciones Hospitalarias 2015, 2016 y 2017(Junio)

Egresos por Especialidad	2015	2016	2017 (Junio)
Gineco – Obstetricia	300	338	223
Cirugía	201	216	85
Pediatría	150	172	56
Medicina Interna	400	472	218

Nota: Proceso de estadística

Tabla 5
Atenciones Emergencia 2015, 2016 y 2017(Junio)

Emergencias	2015	2016	2017
Atenciones de Emergencias	10 255	10 545	5 654

Nota: Proceso de estadística

Tabla 6
Servicios auxiliares de diagnóstico Laboratorio Clínico 2015, 2016 y 2017(Junio)

Laboratorio Clínico	2015	2016	2017
Bacteriológicos	300	335	126
Materias Fecales	587	653	411
Orina	22 378	26 808	15 935
Química Sanguínea	5 623	7 518	5 164
Hematológicos	14 262	16 329	10 673
Laboratorio Clínico Totales	43 150	51 643	32 309

Nota: Proceso de estadística en un laboratorio clínico

Tabla 7

Servicios auxiliares de diagnóstico Fisioterapia 2015, 2016 y 2017(Junio)

Tipos de Fisioterapias	2015	2016	2017
Compresas Químicas	2 543	3 338	1 614
Electroterapia	2 988	3 418	1 625
Ejercicios Terapéuticos	4 786	6 478	3 204
Fisioterapia Totales	10 317	13 234	6 443

Nota: Proceso de estadística fisioterapia

Tabla 8

Servicios auxiliares de diagnóstico Rayos X y Ecografías 2015, 2016 y 2017(Junio)

Tipos de Rayos X	2015	2016	2017
Dentales	592	592	96
Radiografías	2757	2757	811
Rayos X Totales	3349	3349	907
Ecografías	2055	2063	1119

Nota: Proceso Estadística Rayos x

Tabla 9

Atenciones Consulta Externa 2015, 2016 y 2017(Junio)

Producción por Especialidad	2015	2016	2017
Pediatría	500	551	440
Ginecología	1 601	1 718	954
Medicina Interna	299	326	150
Cirugía	1 102	1 192	551
Fisiatría	1 355	13 910	6 443

Nota: Proceso de estadística

De acuerdo a las estadísticas generadas por la institución versus con el número de profesionales se evidencia el aumento de producción en cada año, dando como resultado la sobre carga de trabajo del personal de salud, el ausentismo laboral y la desconformidad entre compañeros y lides de procesos, que por lo general los profesionales no se dedica al 100% a la labor del cual fue formado, al contrario existen tareas administrativas diarias que realizan

durante la jornada de trabajo o fuera de ella que amerita tiempo y la estipulación de entrega es muy pronto para poder atender a pacientes o usuarios y cumplir con dicha actividad. No se posee evidencia del ausentismo laboral debido a que no hay personal exclusivo para el área de recursos humanos del hospital, se investiga en años pasados el historial del ausentismo de la institución y no se halla evidencia completa más que pocos documentos archivados en papeles sin constar las nóminas del personal, vacaciones, permisos, calamidades. En la actualidad por los cambios administrativos se cuenta con una enfermera a medio tiempo que ocupa la parte administrativa quien se encarga de programas, informes, control de correos mas no llevando horarios ni ausentismo laboral.

2.5 Talento humano

El Hospital Chillanes cuenta con 55 profesionales de la salud distribuidos de la siguiente manera:

Médicos

Se cuenta con ocho médicos distribuidos en el área de emergencia, hospitalización y consulta externa y se distribuyen de la siguiente manera:

- Médicos Tratantes.- Son dos médicos especialistas uno de Cirugía y el otro de Ginecología que tienen turnos de ocho horas y dos días libres, abarca su trabajo por completo en la institución en consulta externa, emergencia, hospitalización y en el área de administración, además cumplen con turnos de llamada.
- Médicos Posgradistas.- Dos médicos posgradistas, uno de Pediatría y el otro de Anestesiología que prestan sus servicios en el área de consulta externa, emergencia y hospitalización con turno de ocho horas diarias de lunes a jueves y turnos de llamada.
- Médicos Residentes.- Son tres médicos que tienen turnos rotativos de 24 horas y dos días libres, abarca su trabajo por completo en la institución en emergencia y

hospitalización, cubriendo los servicios fines de semana y feriados, turnos de llamadas para las referencias.

- Médico de emergencia.- Se cuenta con un médico general en el área de emergencia cumpliendo las ocho horas diarias de lunes a viernes y dos días libres, atiende a todo grupo etario con diferentes patologías.

Enfermeras

El personal de enfermería cubre todas las áreas de hospitalización, emergencia, quirófano, consulta externa y administración, siguiendo normas, protocolos y guías de prácticas clínicas establecidos por el Ministerio de Salud Pública y elaboradas dentro de la institución.

Su distribución es de la siguiente manera:

- Cuatro enfermeras que laboran con turnos rotativos de seis horas a la semana y turnos de 24 horas, de lunes a viernes incluidos los fines de semana y feriados.
- Dos enfermeras que trabajan en la parte operativa y administrativa cumpliendo sus turnos de ocho horas diarias de lunes a viernes.

Auxiliares de enfermería

Se cuenta con nueve auxiliares de enfermería, personal de apoyo en todas las áreas del Hospital. Sus turnos son rotativos de seis horas a la semana y turnos de 24 horas, de lunes a viernes incluidos los fines de semana y feriados.

Personal auxiliar de diagnóstico

El área de laboratorio se cuenta con tres tecnólogos médicos de laboratorio y una auxiliar de enfermería con turnos rotativos los 365 días al año.

En el área de radiología 1 tecnólogo médico de Imagenología.

En área de fisioterapia se cuenta con un tecnólogo médico de rehabilitación y terapia.

Personal administrativo de Apoyo

Por falta del personal de salud en la institución se distribuyen las funciones entre médicos y enfermeras para realizar la parte administrativa y al mismo tiempo la parte operativa, se cuenta con un personal de farmacia, nutrición, mantenimiento, lavandería, costura, estadísticas, bodega.

Personal Administrativo Técnico

El hospital no cuenta con personal administrativo directamente, las actividades relacionadas a este departamento lo realiza el director técnico (médico especialista en ginecología) en tiempos libres dentro de las horas de consulta; una enfermera de 8 horas con el tiempo distribuido en 3 días operativo y 2 días administrativo. El distrito cuenta con personal propio, donde manejan información general de todas las unidades operativas incluida el Hospital Básico Dr. Eduardo Montenegro.

Desabastecimiento del personal de Salud

El personal de enfermería con que cuenta esta casa de salud es con una enfermera de planta, un rural y cinco a contrato; por lo cual, cada una de ella deba realizar múltiples funciones y rotar por los diferentes servicios hospitalarios; siendo el personal de enfermeras rurales y a contrato inestables; ya que, los contratos duran máximo dos años, es importante realizar educación continua y constante al personal de enfermería para que puedan cumplir a cabalidad con su trabajo, acción ésta que recae en la única enfermera de planta. Aparte de las actividades diarias de enfermería, realizan actividades de administración siendo un problema de carga de trabajo, dando una atención a medias y no de calidad al paciente, aún existe el llenado de múltiples hojas para la recepción de un paciente, hojas que son básicas para el cuidado del mismo, si bien es cierto que en muchas ocasiones no se sabe ni cuál es el paciente que se va a ingresar, sólo por recibir documentos para su ingreso.

Si bien se menciona que la calidad de salud debe de ser proporcionada por personal capacitado que influye en la recuperación del paciente, pues muchas de las veces no se brinda el afecto al paciente por cumplir actividades fuera del servicio, las exigencias de la parte administrativa rige en cumplir la elaboración, desarrollo, evaluaciones de procedimientos y protocolos para cumplimiento de los estándares en salud, no hay personal seleccionado o encargado de la parte administrativa para que se encargue de la documentación y administración.

Lamentablemente se ha percibido que no se brinda una atención con calidad, debido a la falta del equipo profesional de enfermería, la inestabilidad laboral es un factor que influye mucho en el bienestar del personal de salud, pues son inestables afectando psicológicamente y no realizando el trabajo por completo, la carga horaria por cumplir las 160 horas del mes, se lo realiza turnos de 6 horas, turnos de la noche, turnos de 8 horas y muchas veces se doblan los turnos para completar el horario, pues ocasionando al equipo de salud insatisfacción y cansancio por cumplir la carga horaria, un factor que causa directamente al ámbito familiar. El equipo de salud no solo se encarga de una área específica si no que su labor diaria debe estar en diferentes áreas del hospital, si una enfermera conjuntamente con el auxiliar de enfermería le toca laborar en el área de hospitalización pues tendrá que trabajar en el área de recuperación o emergencia, debido a que no existe personal para cada área, la enfermera y auxiliar que está laborando en el área de emergencia que pasará a quirófano y sala de esterilización dejando un servicio desabastecido, terminado la jornada con insatisfacción, cansancio y usuarios insatisfechos.

Muchas de las veces el personal de enfermería hace las veces de auxiliar de enfermería complicando el cuidado directo y administrativo hacia el paciente. Los insumos médicos, la medicación, la infraestructura es una prioridad para la atención, en esta institución es una deficiencia para brindar un servicio con calidad, esto preocupa; ya que, el personal de salud se siente impotente en brindar una ayuda inmediata sin antes mencionar al paciente que debe de

comprar los medicamentos para su atención, situación que compromete con las denuncias expuestas al personal de salud que conllevan problemas a nivel profesional y no profesional.

El personal médico se encuentra distribuido en el área de hospitalización con tres residentes de los cuales su horario de rotación son de 24 horas y 2 días libres, un médico de emergencia y un profesional rural de 8 horas de lunes a viernes. Con respecto a la dificultad de brindar una atención con calidad y calidez, debido al desabastecimiento de profesionales médicos, el lleno de múltiples formularios para la atención de los mismos usuarios, hace que se tome más en cuenta este procedimiento; ya que, las represalias de parte de los directivos no permite una anamnesis completa.

Capítulo 3

Marco Metodológico

En este capítulo se describirá la metodología utilizada para la investigación del estrés laboral y el clima organizacional, así como la delimitación del estudio. Se define la población, el tamaño de la muestra. Se describe el contenido, el tiempo y las características de la investigación. Se analizarán los resultados de las encuestas aplicadas al personal de Salud.

Diseño de la Investigación

Se trata de un estudio cuantitativo-cualitativo que estudia la relación del estrés laboral del personal de salud relacionado con el clima organizacional de la institución. Posee las siguientes características:

- 1.- Observacional: se refleja la evolución natural de los eventos.
- 2.- Retrospectivo: los datos son recogidos de forma secundaria.
- 3.- Transversal: las variables son medidas en una sola ocasión y el estudio es realizado en un corte de tiempo.
- 4.- Analítico.- contiene dos variables de interés asociado, estrés laboral y clima organizacional.
- 5.- Cualitativo y cuantitativo: busca llegar al fondo de las causas y no generaliza, individualiza.

El diseño de la investigación es de método científico (Bernal, 2010).

- De campo, se realizó en el Hospital Basico Dr. Eduardo Montenegro, lugar donde ocurren los hechos y se realizaron las encuestas.
- Investigativo, de tipo documental por la información obtenida en base a documentos, estadísticas y bibliografía existente.

Según Hernández, Fernández y Baptista (2010) existen cuatro alcances en una investigación científica. Esta investigación es de alcance descriptivo ya que logra caracterizar

o describir el objeto de estudio, utilizando herramientas estadísticas como los pasteles de frecuencia para caracterizar el fenómeno. De igual forma tiene un alcance correlacional, ya que el objetivo general de esta investigación es determinar la relación entre el clima organizacional y el estrés laboral.

La relación entre ambas variables se va a definir en base al coeficiente de correlación de Pearson, ya que al evaluar todas las dimensiones del clima laboral se obtiene la puntuación por empleado, asimismo con respecto al estrés laboral. Estas dos puntuaciones se someten a un análisis correlacional. Los valores absolutos mayores a 0.300 se consideran correlacionados, debido a que valores menores a este, son muy débiles para considerarlos en la investigación. Según la Universidad Autónoma del Estado de México (2018) los valores cercanos a 1 son correlaciones intensas, los cercanos a 0.5 correlaciones moderadas y los cercanos a 0 correlaciones débiles o sin correlación.

Variables

Las variables de estudio son:

- Variable Dependiente: Estrés Laboral.
- Variable Independiente: Clima Organizacional.

Delimitación del Problema

El objeto de estudio está representado por el personal de salud que labora en el Hospital Básico Dr. Eduardo Montenegro, la encuesta fue aplicada con la autorización del Director Técnico de Hospital.

Variables de Estudio

Clima organizacional, esta comprende el patrón general de conductas, creencias y valores compartidos por los miembros de una organización que determinan en gran parte su cultura y, en este sentido, el clima organizacional ejerce una influencia directa, porque las percepciones de los individuos determinan sustancialmente las creencias, mitos, conductas y

valores que conforman la cultura de la organización (Salazar, Guerrero, Machado, & Cañedo, 2009).

El estrés laboral, está determinado por las relaciones y diseño del trabajo, la organización de las laborales, la cual se refiere a las exigencias de trabajo que no corresponden o exceden las capacidades del individuo o cuando el conocimiento y habilidades de un trabajador no se relacionan con la cultura organizacional de la institución (OIT, 2016a).

El estrés en el área laboral provoca una consecuencia de forma negativa en la motivación, compromiso laboral y satisfacción de sus colaboradores. Se asocia con un incremento de accidentes, ausentismo, incapacidades y enfermedades ocupacionales. Propicia más conflictos interpersonales en el trabajo y en la familia, mayor índice de errores, incide en la toma de decisiones, en el bajo rendimiento ocupacional, distanciamiento afectivo con clientes, aumento en los gastos en materia de salud y rotación de personal, entre otros aspectos.

Las cuales se encargarán de estudiar la relación que existe entre el estrés laboral y el clima organizacional del personal de salud del Hospital Básico Dr. Eduardo Montenegro, tratando de encontrar a través de dos encuestas los problemas que influyen entre el Clima Organizacional de esta institución y el estrés laboral del personal de salud.

Universo

El universo de investigación consta del personal de salud, se realizó la encuesta a 53 profesionales de la institución.

Técnicas de Recolección de la Información

Se desarrolló la investigación a través de la revisión de bibliografía y documentos disponibles.

Las encuestas.- Se aplicó al personal de salud, el cuestionario de Análisis del Clima Organizacional con 44 Reactivos validados (Bustamante, Lapo, & Grandón, 2016). El segundo cuestionario sobre el estrés laboral fue el de la OMS OIT; dicho instrumento es validado y

estandarizado por la Organización Mundial de la Salud y la Organización Internacional del Trabajo, consta de veinticinco ítems relacionados con los estresores laborales (OIT-OMS, 2017). Se utilizó el programa Microsoft Excel 2013 para la tabulación de los datos; posteriormente se exportaron los datos al programa IBM Statistics SPSS 22, en donde se realizó el procesamiento de los resultados para presentarlos en pasteles estadísticos e identificar los coeficientes de correlación de Pearson.

Análisis de Resultados

Se realizaron 53 encuestas al personal de salud del Hospital Chillanes, se explicó que esta encuesta es anónima que no requería el nombre de los funcionarios, contiene 76 preguntas, distribuidas en la primera parte con datos personales del trabajador, la segunda parte sobre la colaboración y el buen trato, la tercera parte sobre motivación laboral, la cuarta parte sobre iniciativa participativa, la quinta parte desarrollo profesional, sexta parte apoyo al emprendimiento, séptima parte equipo y distribución de personas y materiales, octava parte con la organización y desempeño, novena parte con estabilidad laboral, décima parte con comunicación y desarrollo y la última parte con la autonomía y profesionalismo. El cuestionario del Estrés Laboral consta de veinticinco ítems relacionados con los estresores laborales y contiene 25 preguntas agrupadas de las áreas como: recursos humanos, estructura organizacional, tecnología, perfil del puesto, condiciones ambientales, entre otras. A continuación se tabulan los datos obtenidos por las encuestas aplicadas a los profesionales de la salud del Hospital Básico Dr. Eduardo Montenegro.

A1.- Sexo.

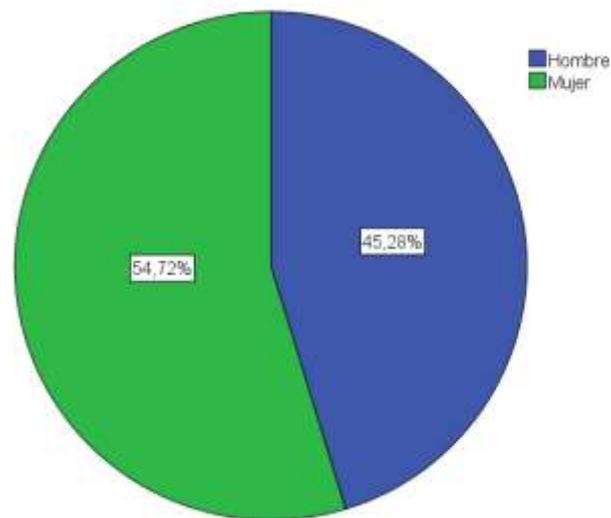


Figura 2. Sexo

El 54.72% de la población son mujeres y el 45.28% son hombres de la ciudad de Chillanes, provincia de Bolívar.

A2.- Edad

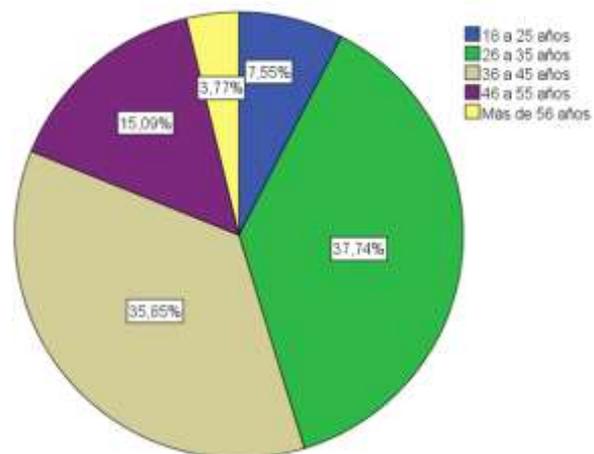


Figura 3. Edad

En cuanto a las edades el 37.74% se encuentran en las edades de 26 a 35 años de edad; el 35.85% de los encuestados es de 36 a 45 años; el 15.09% es de 46 a 55 años; el 7.5% está conformado de 18 a 25 años y el 3.77% más de 56 años.

A3. Nivel Educativo

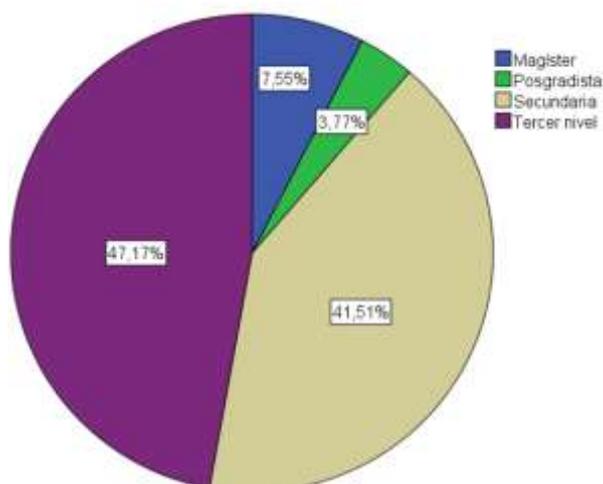


Figura 4. Nivel Educativo

La investigación se llevó a cabo con una población de 53 profesionales de salud del Hospital Chillanes, el 47.17% indicó tener un nivel educativo de tercer nivel, el 41.51% nivel secundario; el 7.55% son magister y el 3.77% dispone de un posgrado.

A4. Estado Civil

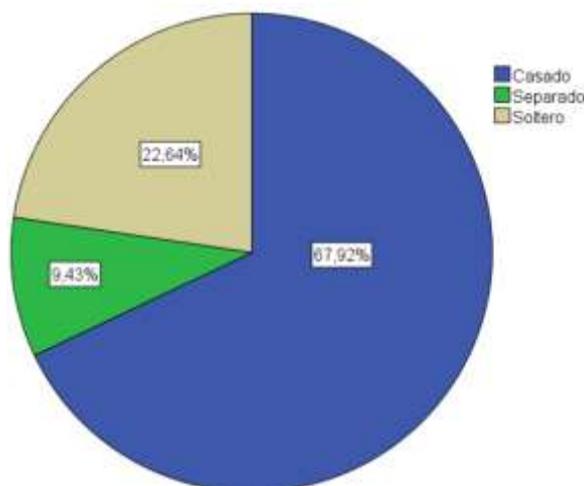


Figura 5. Estado civil

En cuanto al estado civil de los profesionales se observó que el 67.92% son casados, seguidos del 22.64% se encuentran en un estado de soltería y el 9.43% están separados.

A5. Profesión

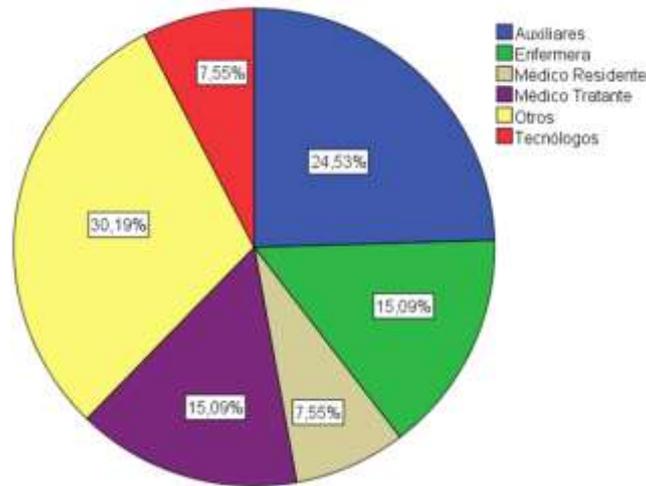


Figura 6. Profesión

La profesión que más se enfocó en la investigación fue a la de profesionales de Otros, que representan el 30.19%; de auxiliares un 24.53%; médicos tratantes y enfermeras un 15.09% y un 7.55% está conformado de médicos residentes y tecnólogos.

A5. Años de Servicio

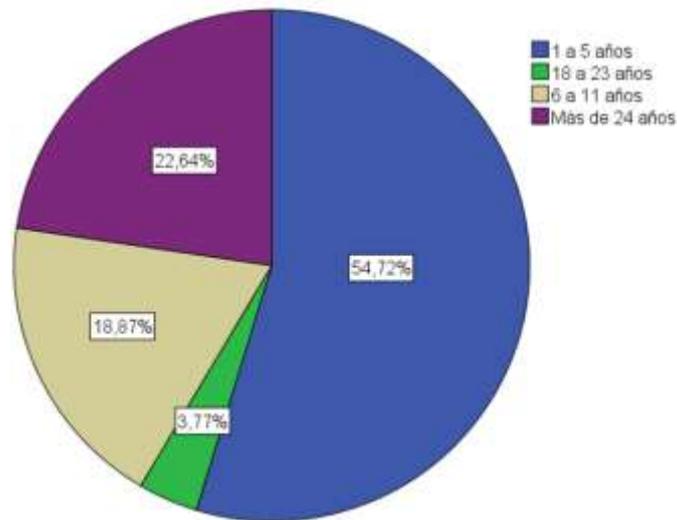


Figura 7. Años de servicio

En cuanto al rango de años de servicio de los profesionales el 54.72%, representa de uno a cinco años; el 22.64% conformado más de 24 años; el 18.87% es de seis a 11 años y por último el 3.77% es de 18 a 23 años.

Dimensión de colaboración y buen trato.

B1. ¿Cuándo tengo que hacer un trabajo difícil puedo contar con la ayuda de mis compañeros o colegas?

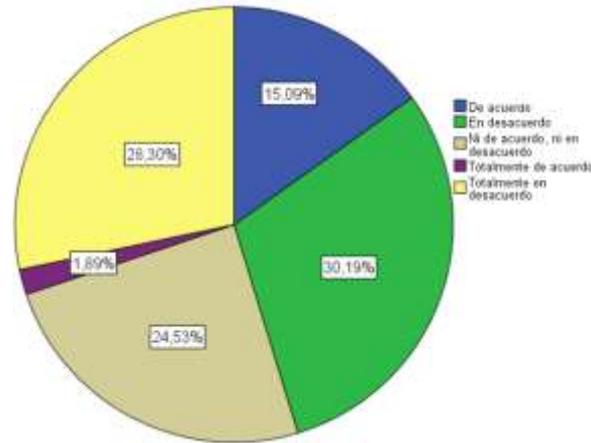


Figura 8. Colaboración de colega

El 30.19% de los encuestados señaló que cuando tiene que desarrollar un trabajo difícil están en desacuerdo que cuenten con la ayuda de su compañero; adicional a esto, se pudo destacar que un 28.30% está totalmente de acuerdo; el 24.53% están en un criterio ni de acuerdo ni desacuerdo; un 15.09% representa a la variable de acuerdo y un 1.89% totalmente de acuerdo.

B2. ¿Los jefes entregan información a su personal respecto de su desempeño laboral?

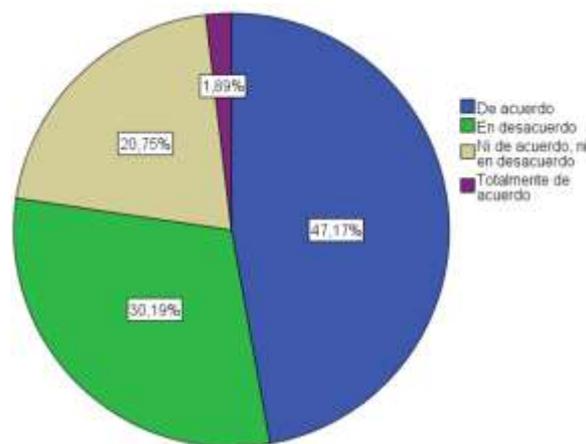


Figura 9. Desempeño laboral

Del 47.71% están de acuerdo que los jefes entregan información a su personal respecto a su desempeño laboral; en desacuerdo representa un 30.19%; ni de acuerdo, ni desacuerdo

señaló un 20.75% y totalmente de acuerdo representa 1.89%.

B3. ¿Los funcionarios saben lo que los supervisores esperan de ellos?

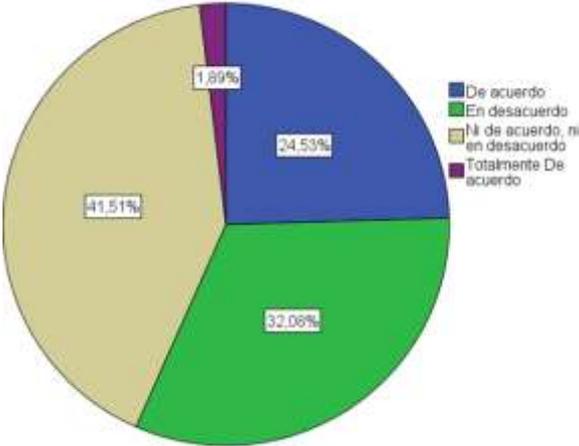


Figura 10. Satisfacción del Funcionario

En cuanto a la observación de los supervisores con respecto a los funcionarios, se mostró que un 41.51% de los encuestados en el área de salud del Hospital Chillanes tienen un criterio ni de acuerdo, ni desacuerdo; en desacuerdo representa un 32.08%; en 24.53% de acuerdo y 1.89% totalmente de acuerdo.

B4. ¿Los jefes promueven las buenas relaciones humanas entre las personas de la institución?

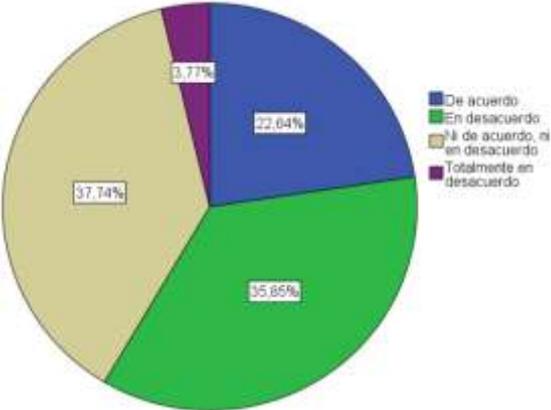


Figura 11. Relaciones Humanas

Un 37.74% pertenece a un ni de acuerdo, ni desacuerdo que los jefes promuevan buenas relaciones humanas entre las personas de la institución; un 35.85% están en desacuerdo; en de acuerdo representa un 22.64% y totalmente de acuerdo un 3.77%.

B5. ¿Los jefes de esta institución tratan con respeto a sus subordinados?

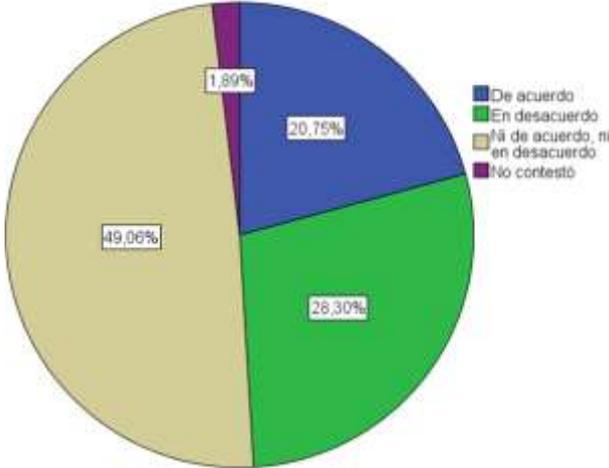


Figura 12. Respeto a subordinados

En cuanto un 49.06% consideran un criterio ni de acuerdo, ni desacuerdo que los jefes del Hospital Chillanes tratan con respeto a sus subordinados; un 28.30% en desacuerdo; un 20.75% de acuerdo y una persona no contestó la respuesta representando el 1.89%.

B6. ¿Cuándo tengo que hacer un trabajo difícil puedo contar con la ayuda de mi(s) jefe(s)?

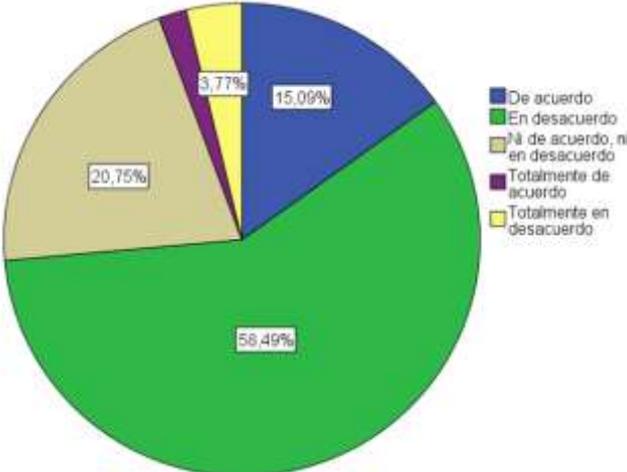


Figura 13. Respeto a subordinados

La gráfica indica que el 58.49%, posee un criterio en desacuerdo respecto al contar con la ayuda de sus jefes; ni de acuerdo, ni desacuerdo representa un 20.75%; un 15.09% de acuerdo y 3.77 % totalmente en desacuerdo.

B7. ¿En esta institución se trabaja en equipo?

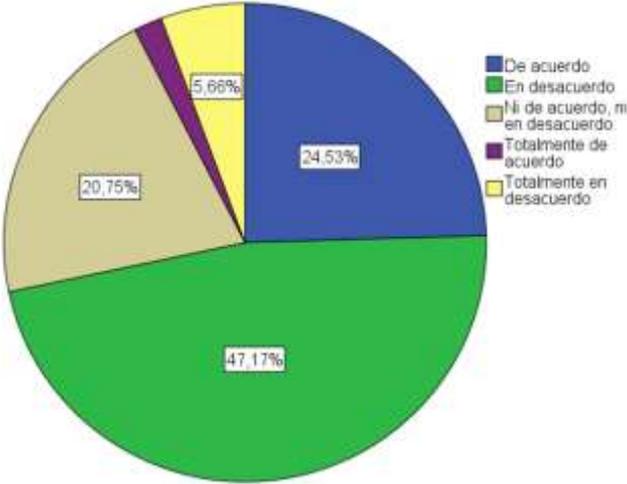


Figura 14. Trabajo en equipo

Según el 47.17% indicó estar en desacuerdo con la institución al momento de trabajar en equipo; el 24.53% está de acuerdo; un 20.75% ni de acuerdo, ni desacuerdo; el 5.66% totalmente en desacuerdo y un encuestado contestó que está totalmente de acuerdo.

Dimensión de motivación laboral.

C1. ¿En esta institución la gente está comprometida con su trabajo?

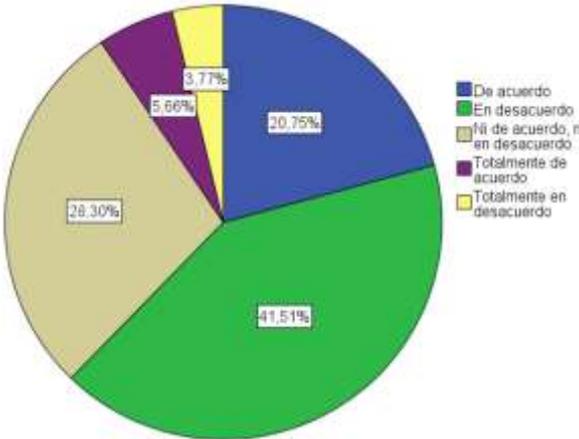


Figura 15. Compromiso de trabajo

El 41.51% de los profesionales están en desacuerdo con el compromiso de su trabajo; un 28.30% ni de acuerdo, ni desacuerdo; el 20.75% están de acuerdo; un 5.66% totalmente de acuerdo y 3.77% totalmente en desacuerdo.

C2. ¿Las personas de esta institución se esfuerzan bastante por desarrollar eficientemente su labor?

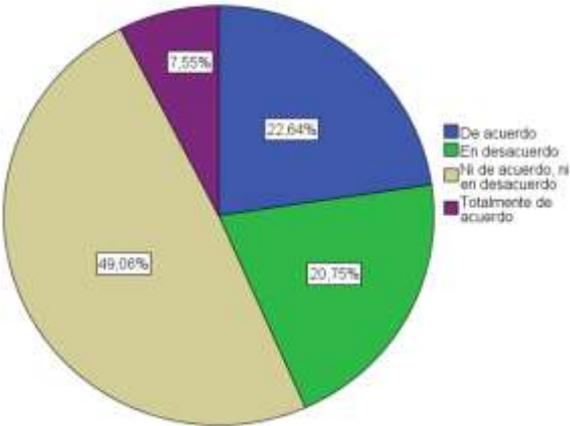


Figura 16. Eficiencia en el trabajo

Del 49.06% de las personas de las encuestas, consideran estar ni de acuerdo, ni desacuerdo en cumplir de manera eficiente su labor de trabajo; un 22.64% representa un de acuerdo; un 20.75% en desacuerdo y 7.55% totalmente de acuerdo.

C3. ¿Las personas en esta institución muestran interés por el trabajo que realizan?

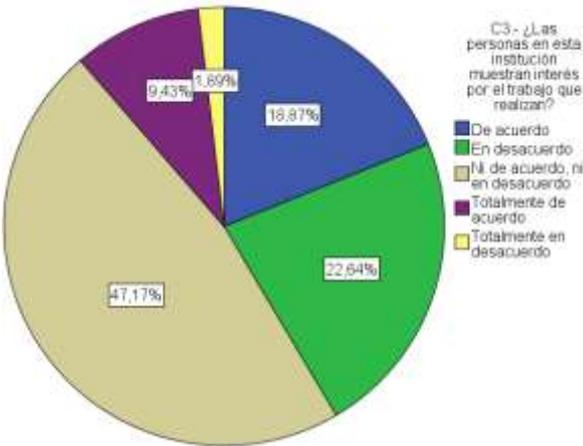


Figura 17. Interés en el trabajo

En cuanto al 47.71% de las personas encuestadas están ni de acuerdo, ni desacuerdo por mostrar interés en el trabajo que realizan; un 22.64% representa en desacuerdo; un 18.87% de acuerdo; un 9.43% totalmente de acuerdo y 1.89% totalmente en desacuerdo.

Dimensión iniciativa participativa

D1. ¿Aquí se da facilidad para que cualquier funcionario pueda presentar una idea nueva?

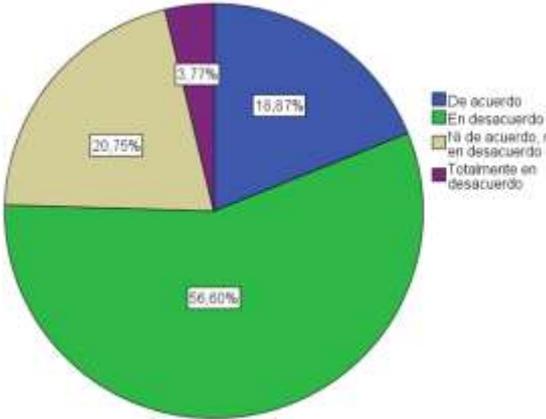


Figura 18. Ideas nuevas

Según el 56.60% se encuentran en desacuerdo respecto a la facilidad para cualquier funcionario que presente una idea nueva; un 20.75% ni de acuerdo, ni desacuerdo; un 18.87% de acuerdo y 3.77% totalmente en desacuerdo.

D2. ¿Los jefes son comprensivos cuando uno comete un error?

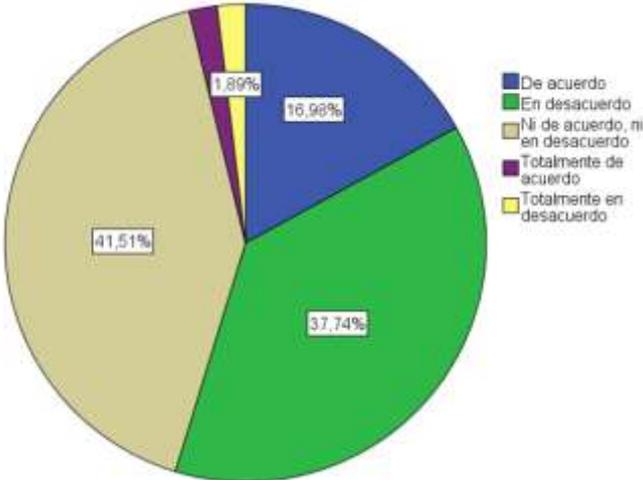


Figura 19. Comprensibilidad de jefes

Del 41.51% de los encuestados están ni de acuerdo, ni desacuerdo cuando un profesional comente un error; un 37.74% representa un desacuerdo; el 16.98% de acuerdo; y el 1.89% está totalmente de acuerdo y desacuerdo.

D3. ¿Uno progresa en esta institución si tiene iniciativa?

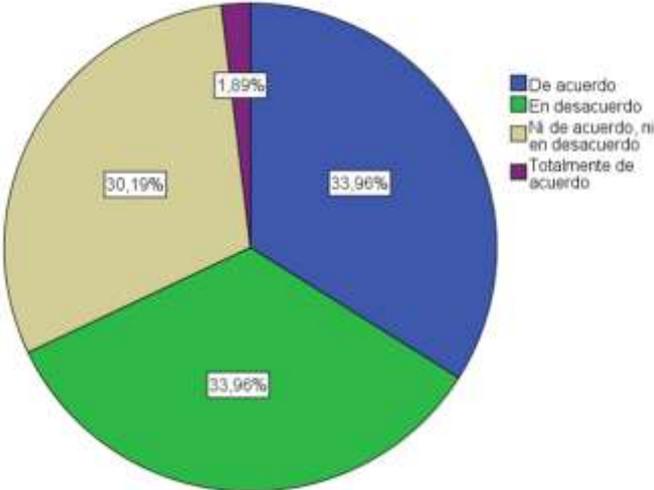


Figura 20. Progreso de iniciativa

Del 33.96% tiene una percepción parcial en de acuerdo y desacuerdo con el progreso de iniciativa en la institución; el 30.19% ni de acuerdo, ni desacuerdo y 1.89% totalmente de acuerdo.

D4. ¿En esta institución, entre el personal predomina un ambiente de amistad?

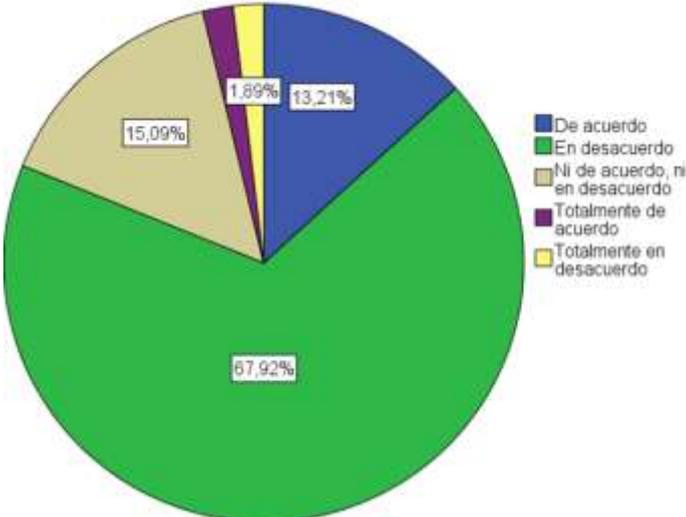


Figura 21. Ambiente de la organización

De acuerdo a la gráfica el 67.92% está en desacuerdo con el ambiente de amistad en la institución; ni de acuerdo, ni desacuerdo representa el 15.09%; de acuerdo un 13.21% y 1.89% totalmente de acuerdo.

D5. ¿La dirección de esta institución se preocupa por las personas, de cómo se sienten y de sus problemas?

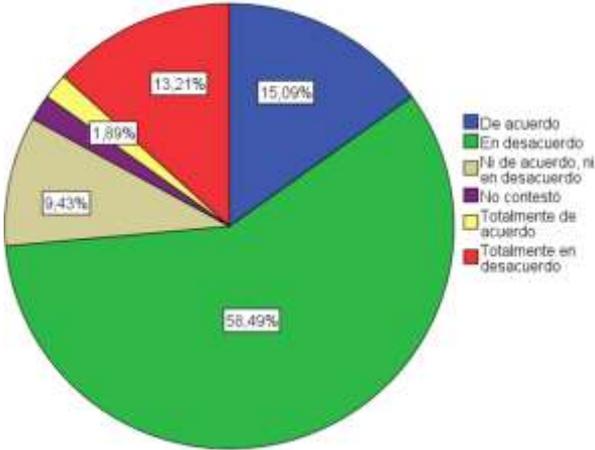


Figura 22. Atención al personal

Según el 58.94% indicaron un criterio en desacuerdo con respecto a la preocupación de los problemas de las personas; el 15.09% representa en de acuerdo; el 13.21% totalmente en desacuerdo; un 9.43% ni de acuerdo, ni desacuerdo y 1.89% no contestó.

D6. ¿Los jefes piensan que las discrepancias entre las distintas unidades y personas pueden ser útiles para el mejoramiento de la institución?

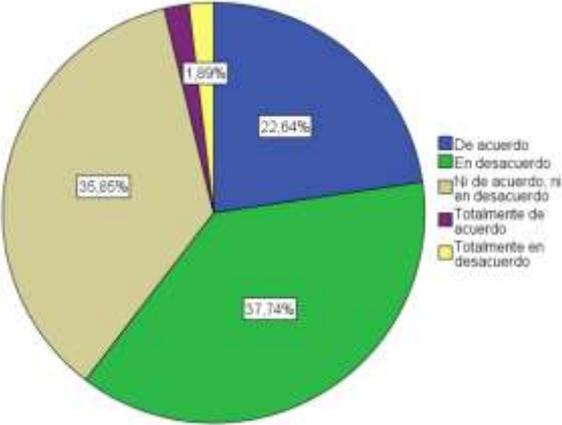


Figura 23. Discrepancias en la organización

De acuerdo al gráfico el 37.74% se encuentra en desacuerdo que los jefes piensan que las discrepancias entre las unidades y personas puedan ser útiles para el mejoramiento de la institución; un 35.85% representa ni de acuerdo, ni desacuerdo; un 22.64% representa de acuerdo y 1.89% totalmente en desacuerdo y acuerdo.

Dimensión desarrollo profesional

E1. ¿En esta institución existen muy pocas posibilidades de ascenso?

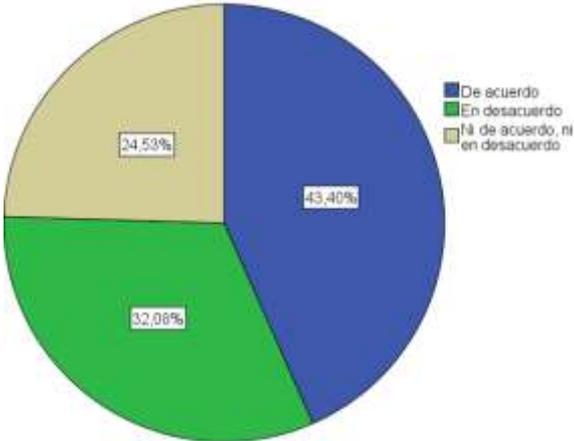


Figura 24. Ascenso en la organización

De acuerdo al 43.30% indicaron estar de acuerdo con la institución a las posibilidades de conseguir un ascenso: el 32.08% representa desacuerdo y el 24.53% ni de acuerdo, ni desacuerdo.

E2. ¿En esta institución no se dan las oportunidades para desarrollar las destrezas y habilidades personales?

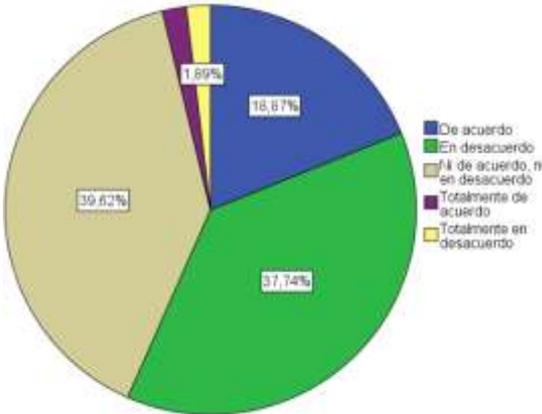


Figura 25. Desarrollo de destrezas y habilidades personales

El gráfico muestra que el 39.62% de los profesionales tienen un criterio ni de acuerdo, ni desacuerdo con las oportunidades de desarrollar destrezas y habilidades personales; un 37.74% representa desacuerdo; el 18.87% de acuerdo y 1.89% totalmente de acuerdo y desacuerdo.

E3. ¿Los trabajadores de esta institución creen más en el rumor que surge sobre un cierto hecho, que en la información oficial?

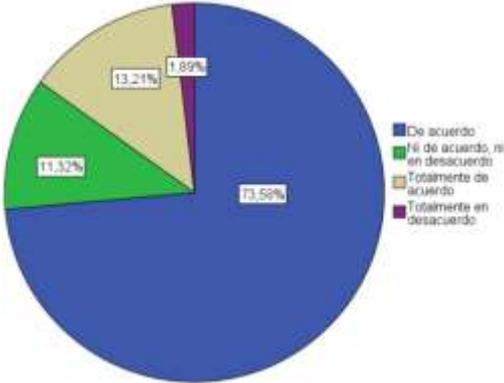


Figura 26. Rumor en la organización

Los resultados de la encuesta indicaron que el 73.56% está de acuerdo que los trabajadores de la institución creen más en rumores sobre un hecho; un 13.21% totalmente de acuerdo; un 11.32% está ni de acuerdo, ni desacuerdo y el 1.89% totalmente desacuerdo.

E4. ¿Esta institución se caracteriza por un ambiente de trabajo tenso?

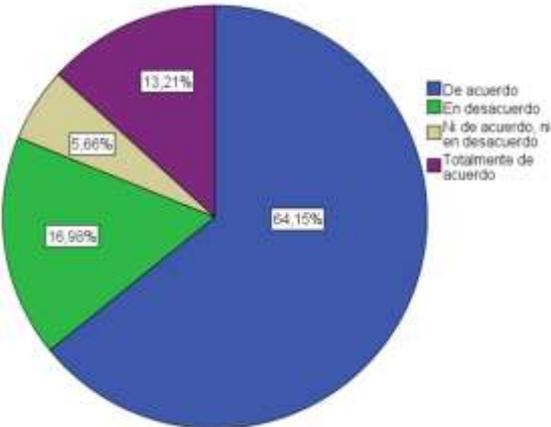


Figura 27. Ambiente de trabajo

Según el 64.15% de los encuestados están de acuerdo que el ambiente es tenso; el 16.98% en desacuerdo; un 13.21% totalmente de acuerdo y el 5.66% ni de acuerdo, ni desacuerdo.

E5. ¿En esta institución se mantiene desinformados sobre materias que deberíamos saber?

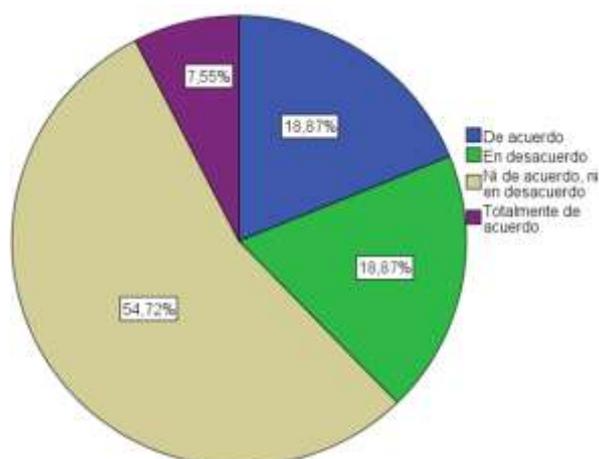


Figura 28. Falta de información al personal

Del 54.72% están ni de acuerdo, ni desacuerdo al momento de estar desinformados sobre materias que deberían de saber; el 18.87% de acuerdo y en desacuerdo y el 7.55% totalmente de acuerdo.

Dimensión apoyo al emprendimiento

F1. ¿El ambiente en esta institución no es propicio para desarrollar nuevas ideas?

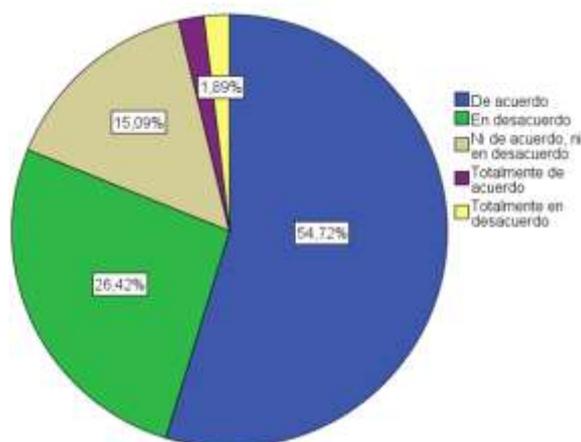


Figura 29. Falta de información al personal

Del 54.72% están de acuerdo del ambiente en esta institución no es propicio para desarrollar nuevas ideas; el 26.42% en desacuerdo; el 15.09*% ni de acuerdo, ni desacuerdo y el 1.89% totalmente de acuerdo y desacuerdo.

F2. ¿Las nuevas ideas que aporta el personal no son bien acogidas por los jefes?

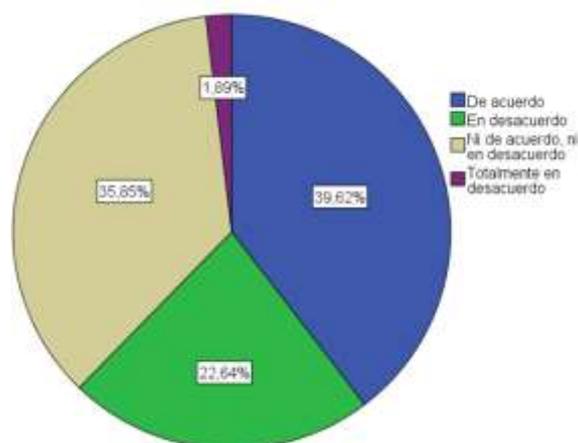


Figura 30. Aportaciones del personal

Del 39.62% de las nuevas ideas que aporta al personal no son bien acogidas por los jefes, los encuestados están de acuerdo; del 35.85% ni de acuerdo, ni desacuerdo; del 22.64% en desacuerdo y el 1.89% totalmente en desacuerdo.

F3. ¿En esta institución existen demasiadas críticas?

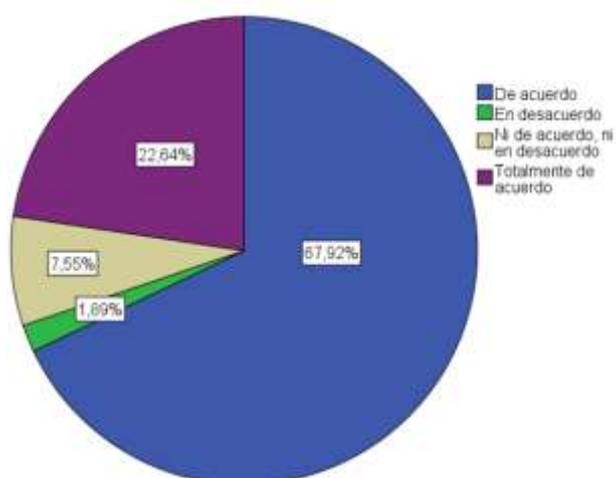


Figura 31. Críticas en la organización

Según la institución el 67.92% está de acuerdo que en la institución existe demasiadas críticas; el 22.64% representa totalmente de acuerdo; un 7.55% ni de acuerdo; ni desacuerdo y el 1.89% en desacuerdo.

F4. ¿En esta institución existe un alto respeto por las personas?

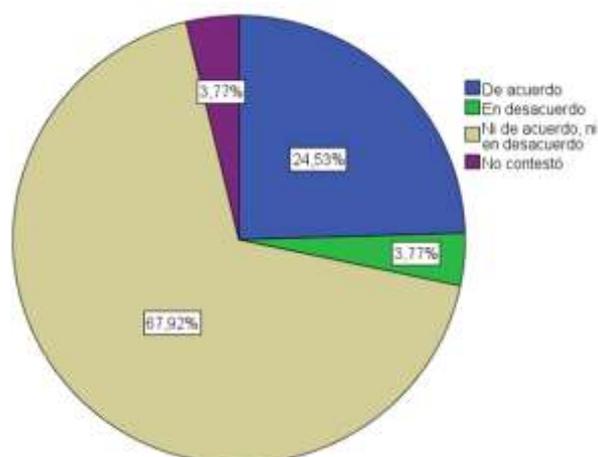


Figura 32. Respeto al cliente

Del 67.2% de la institución está ni de acuerdo, ni desacuerdo con el respeto por las personas, los encuestados están de acuerdo con un 24.53%; y el 3.77% no contestó y en desacuerdo.

F5. ¿En esta institución la gente no confía en los demás?

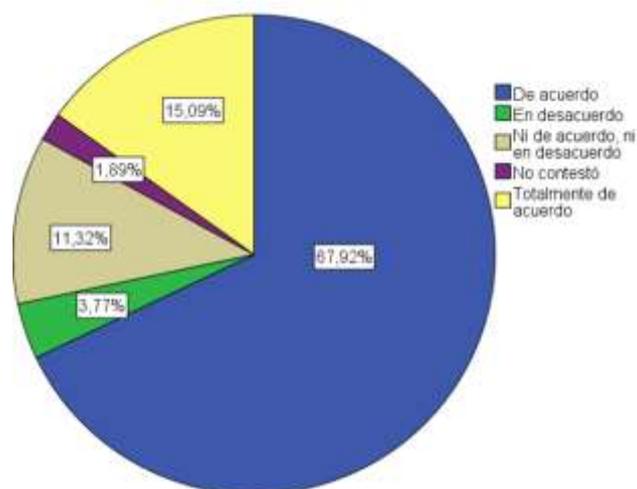


Figura 33. Confianza

El 67.92% está de acuerdo que no hay confianza en los colegas; el 15.09% totalmente de acuerdo; el 11.32% ni de acuerdo, ni desacuerdo; el 3.77% en desacuerdo y el 1.89% no contestó.

F6. ¿A veces trabajamos en forma desorganizada y sin planificación?

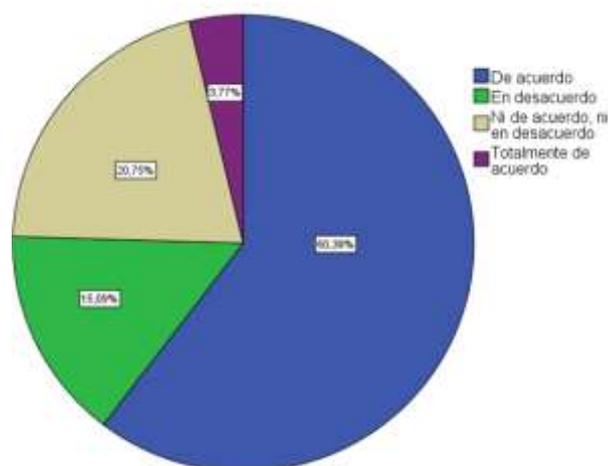


Figura 34. Forma de trabajo

El 60.38% está de acuerdo que se trabaja de una forma desorganizada y sin planificación en la institución; el 20.75% ni de acuerdo, ni desacuerdo; el 15.09% en desacuerdo y el 3.77% totalmente de acuerdo.

Equipos y distribución de personas y material

G1. ¿La distribución del personal y de material en esta institución permite que se realice un trabajo eficiente y efectivo?

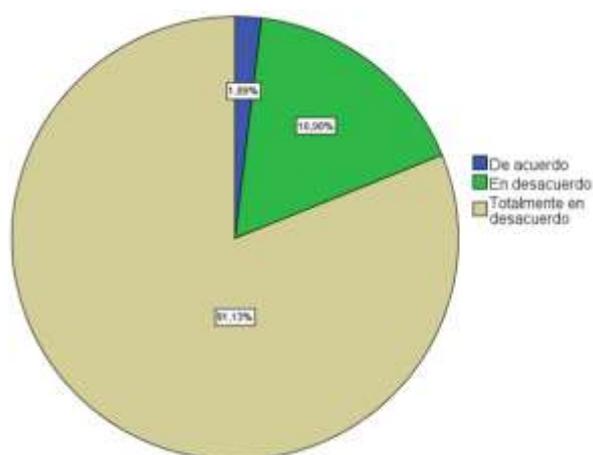


Figura 35. Distribución de personal

Según el 81.13% está totalmente en desacuerdo que la distribución del personal y de material en la institución permite un trabajo eficiente y efectivo; el 16.98% respectivamente en desacuerdo y el 1.89% de acuerdo.

G2. ¿En esta institución hay disponibilidad de materiales del tipo y cantidad requeridos?

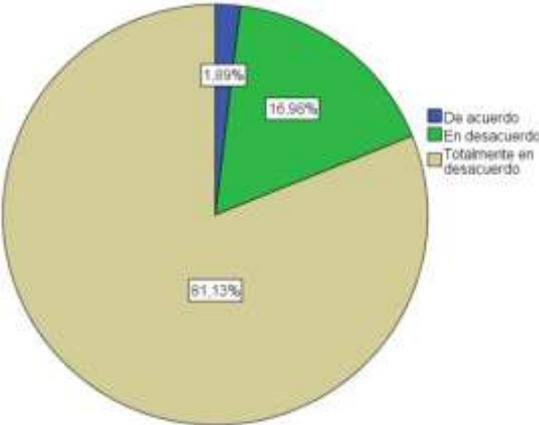


Figura 36. Disponibilidad de materia

Según el 81.13% de la institución hay disponibilidad de materiales del tipo y cantidad requeridos está totalmente en desacuerdo; el 16.98% en desacuerdo y el 1.89% de acuerdo.

G.3 ¿El número de personas que trabaja en esta institución es apropiado para la cantidad de trabajo que se realiza?

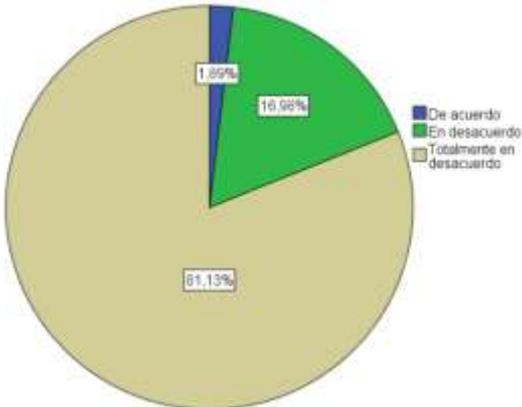


Figura 37. Cantidad de trabajo

Los resultados de la encuesta indicaron que el 81.13% existe totalmente en desacuerdo que el número de personas que trabaja en la institución es apropiada para la cantidad de trabajo que realiza; el 16.98% en desacuerdo y el 1.89 % de acuerdo.

Dimensión de organización y desempeño

H1. ¿En esta institución los trabajos están bien asignados y organizados?

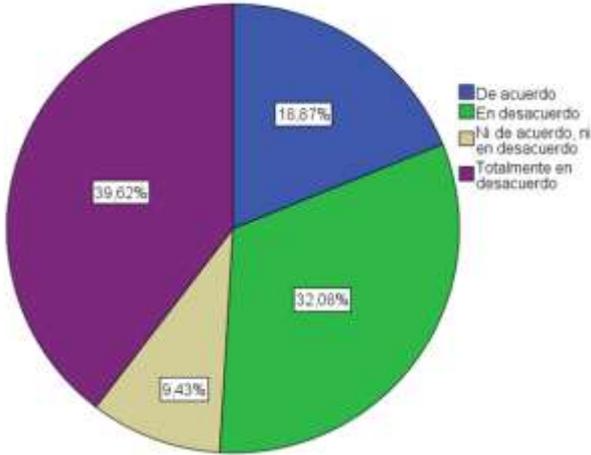


Figura 38. Trabajo asignados y organizados

Los resultados de la encuesta indicaron que el 39.62% indicaron que en la institución los trabajos están asignados y organizados; el 32.08% respectivamente en desacuerdo; el 18.87% en de acuerdo y el 9.43% ni de acuerdo, ni desacuerdo.

H2. ¿La capacidad es el criterio básico para asignar tareas en esta institución?

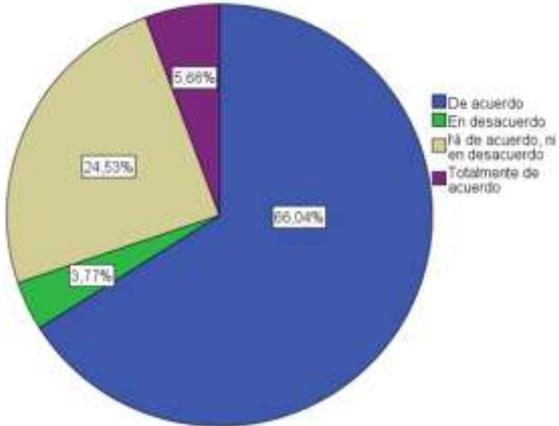


Figura 39. Capacidad de tareas

El gráfico muestra que el 66.04% tiene un criterio de acuerdo, con respecto que la capacidad es el criterio básico para asignar tareas en la institución; el 24.53% ni de acuerdo, ni desacuerdo; el 5.66% totalmente de acuerdo y el 3.77% en desacuerdo.

H3. ¿En esta institución los que se desempeñan mejor en su trabajo obtienen un mayor reconocimiento de parte de sus superiores?

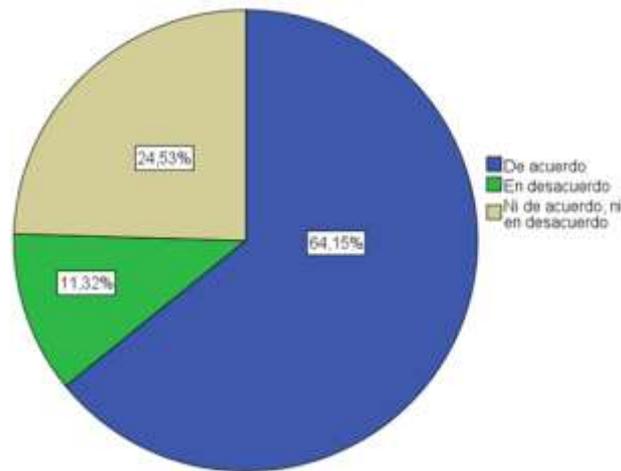


Figura 40. Reconocimiento de trabajo

Según el 64.15% está de acuerdo que en el Hospital quienes desempeñan mejor su trabajo obtienen un mayor reconocimiento por parte de sus superiores; el 24.53% ni de acuerdo, ni en desacuerdo y el 11.32% en desacuerdo.

H4. ¿En esta institución a veces no se sabe bien quien tiene que decidir las cosas?

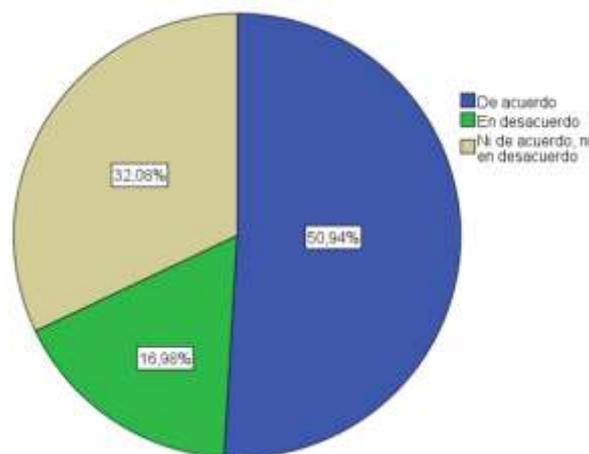


Figura 41. Decisión en la institución

Lo resultados del gráfico indicaron que el 50.94% está de acuerdo que la institución no se sabe bien quien tiene que decidir las cosas; el 32.08% ni de acuerdo, ni desacuerdo y el 16.98% en desacuerdo.

Dimensión de estabilidad laboral

11. ¿Me preocupa que por una reorganización en la institución se vea afectada la estabilidad de mi trabajo?

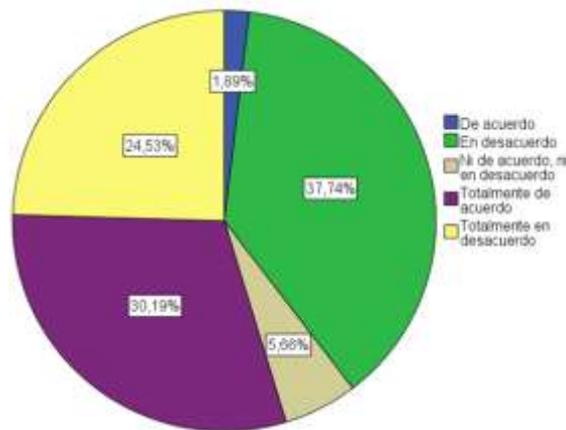


Figura 42. Preocupación en la reorganización de la institución

Según el 37.74% está en desacuerdo que la reorganización en la institución se vea afectada la estabilidad del trabajo en los profesionales; el 30.19% totalmente de acuerdo; el 24.53% totalmente en desacuerdo el 5.66% ni de acuerdo, ni desacuerdo y el 1.89% de acuerdo.

12. ¿Me preocupan los efectos que puedan tener sobre la estabilidad de mi empleo los cambios de método de trabajo y la automatización en esta institución?

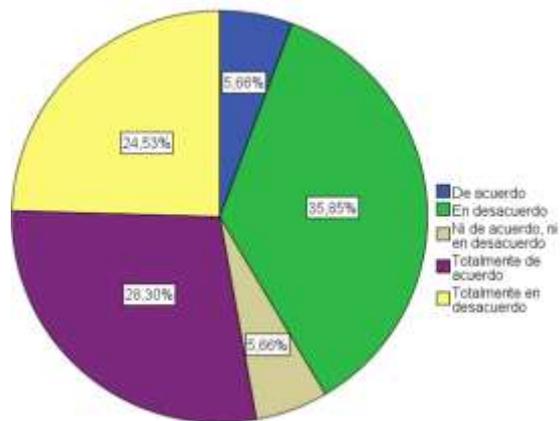


Figura 43. Efectos de la estabilidad de mi empleo

El gráfico muestra que el 35.85% está en desacuerdo, que los efectos que tengan en la estabilidad del empleo los cambios de método de trabajo y la automatización en la institución afecte al personal; el 28.30% totalmente de acuerdo; el 24.53% totalmente en desacuerdo y el 5.66% de acuerdo y ni de acuerdo, ni en desacuerdo.

13. ¿Creo que en cualquier momento puedo perder el trabajo en esta institución?

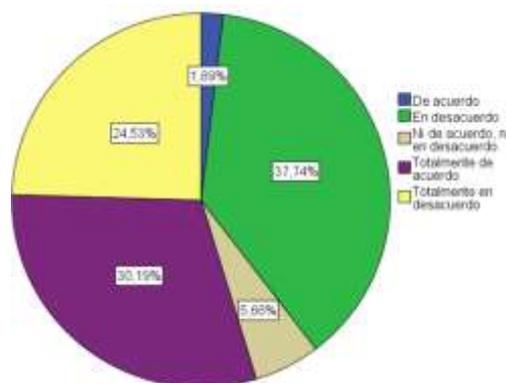


Figura 44. Perder el trabajo en la institución

Lo resultados del gráfico indicaron que el 37.74% se encuentran en un desacuerdo que en cualquier momento pueden perder el trabajo en la institución; el 30.19% totalmente de acuerdo; el 24.53% totalmente en desacuerdo; el 5.66% ni de acuerdo, ni desacuerdo y el 1.89% de acuerdo.

Dimensión de comunicación y desarrollo

J1. ¿Existe una buena comunicación entre la dirección y los trabajadores?

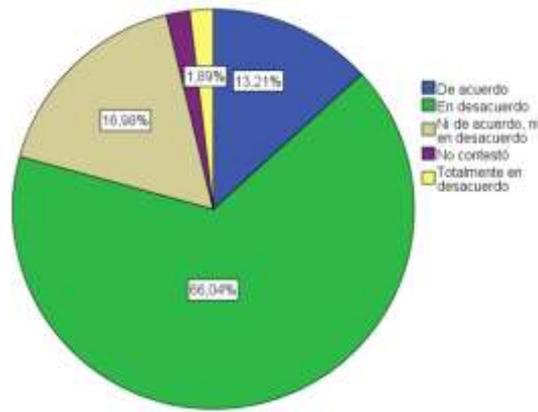


Figura 45. Comunicación en la institución

Según el gráfico el 66.04% está en desacuerdo que existe una buena comunicación entre los trabajadores y la dirección; el 16.98% corresponde al ni de acuerdo, ni desacuerdo; el 3.21% de acuerdo y el 1.89% totalmente en desacuerdo y no contestó.

J2. ¿Todo lo que hay que hacer está claro, porque se explica bien y oportunamente?

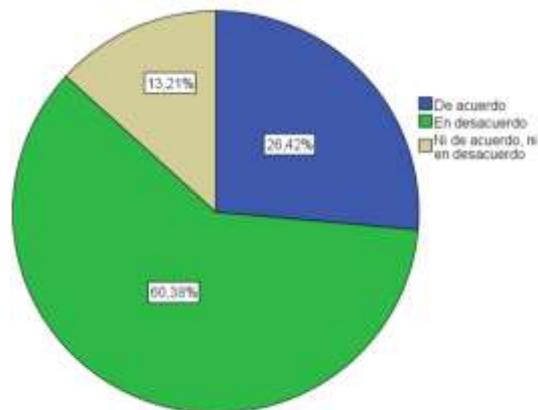


Figura 46. Comunicación en la institución

El gráfico muestra que el 60.38% está en desacuerdo que las tareas a desarrollar se explican bien y oportunamente; el 26.42% en de acuerdo y el 13.21% ni de acuerdo, ni desacuerdo.

J3. ¿Esta institución se caracteriza por una preocupación constante acerca del perfeccionamiento y capacitación del personal?

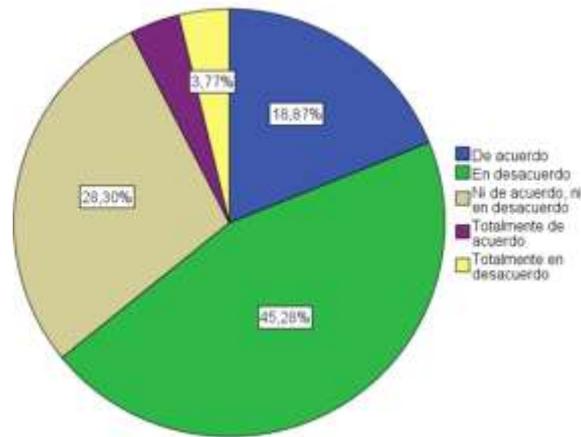


Figura 47. Perfeccionamiento y capacitación al personal

Los resultados de la gráfica muestra que el 45.28% está en desacuerdo que el Hospital caracteriza una preocupación constante del perfeccionamiento y capacitación del personal; el 28.30% ni de acuerdo, ni desacuerdo; el 18.87% de acuerdo y el 3.77% totalmente de acuerdo y totalmente en desacuerdo.

J4. ¿Existe una buena comunicación entre los diferentes servicios y unidades que trabajan generalmente juntos?

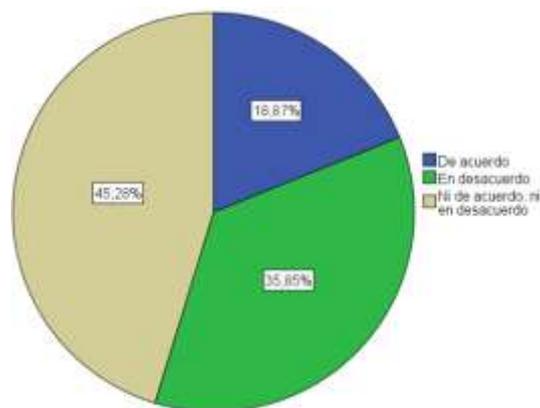


Figura 48. Comunicación en servicio

Según el gráfico, el 45.28% de los encuestados indicaron que están ni de acuerdo, ni desacuerdo, con respecto a la comunicación entre los diferentes servicios y unidades que trabajan generalmente juntos; el 35.85% en desacuerdo el 18.87% de acuerdo.

Dimensión de autonomía y profesionalismo

K1. ¿Para que un trabajo de buenos resultados es necesario que sea hecho con un alto nivel de conocimientos?

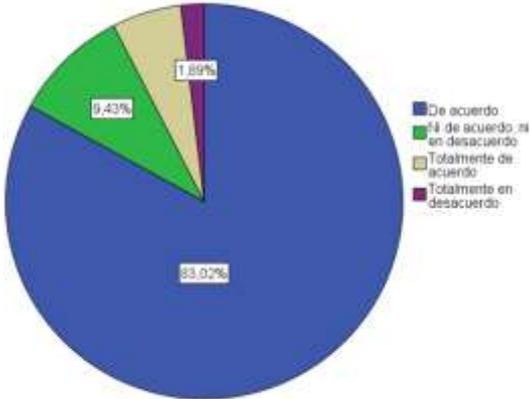


Figura 49. Nivel de conocimientos

El gráfico muestra que el 83.02% está de acuerdo para que un trabajo de buenos resultados es necesario que sea hecho con un alto nivel de conocimientos; el 9.43% ni de acuerdo, ni desacuerdo y el 1.89% totalmente de acuerdo y totalmente en desacuerdo.

K2. ¿En esta institución los jefes dan las indicaciones generales de lo que se debe hacer y se les deja a los empleados la responsabilidad sobre el trabajo específico?

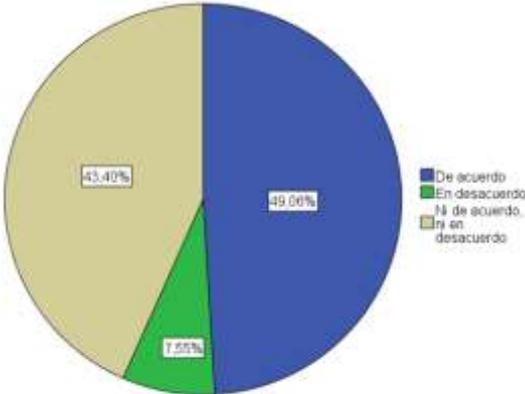


Figura 50. Responsabilidad del trabajo

Según el gráfico el 49.06% está de acuerdo, que los jefes dan indicaciones generales de lo que se debe hacer y se le deja a los empleados la responsabilidad sobre un trabajo específico; el 43.40% está en ni de acuerdo, ni desacuerdo y el 7.55% en desacuerdo.

K3. ¿Quiénes dirigen esta institución prefieren que uno está haciendo bien su trabajo, siga adelante con confianza en vez de consultarlo todo con ellos?

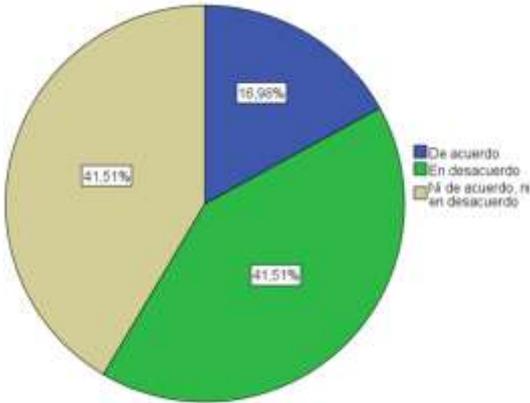


Figura 51. Confianza en el trabajo

El gráfico muestra que el 41.51% está en desacuerdo y ni de acuerdo, ni desacuerdo que la institución prefiere que uno está desarrollando bien su trabajo, en vez de consultarlo todo con ellos; y el 16.98% de acuerdo.

Dimensión de estrés laboral

L1. ¿La gente no comprende la misión y metas de la organización?

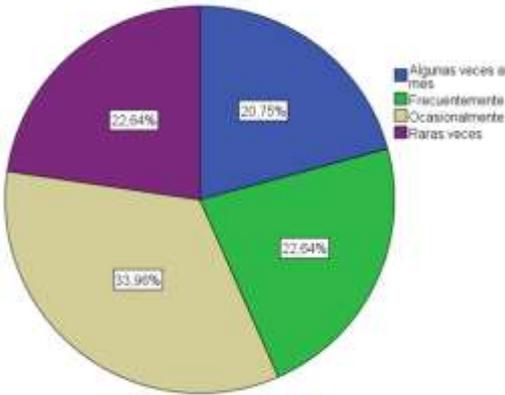


Figura 52. Misión y metas de la organización

Los resultados del gráfico indican que el 33.96% de la gente no comprenden la misión y visión de la organización ocasionalmente; el 22.64% raras veces y frecuentemente y el 20.75% algunas veces al mes.

L2. ¿La forma de rendir informes entre superior y subordinado me hace sentir presionado?

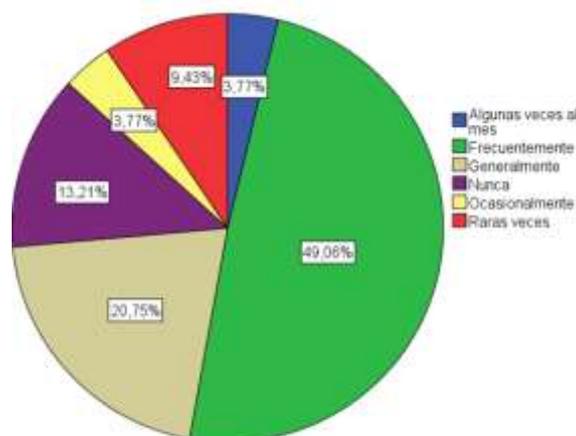


Figura 53. Informe al superior.

Según el 49.06% rinden frecuentemente informes a los superiores y subordinado de manera presionada; el 20.75% generalmente; el 13.21% nunca; el 9.43% raras veces y el 3.77% ocasionalmente y algunas veces al mes.

L3. ¿No estoy en condiciones de controlar las actividades de mi área de trabajo?

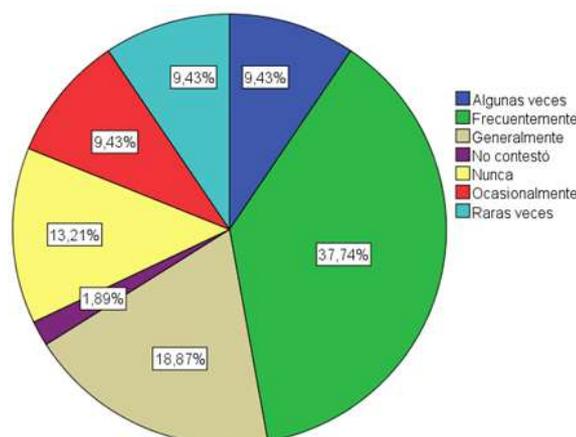


Figura 54. Actividades de mi área de trabajo.

Los resultados del gráfico indicaron que el 37.74% frecuentemente no está en condiciones de controlar las actividades de las áreas del trabajo; el 18.87% generalmente; el 13.21% nunca; el 9.43% raras veces, algunas veces, ocasionalmente y el 1.89% no contestó.

L4. ¿El equipo disponible para llevar a cabo el trabajo a tiempo es limitado?

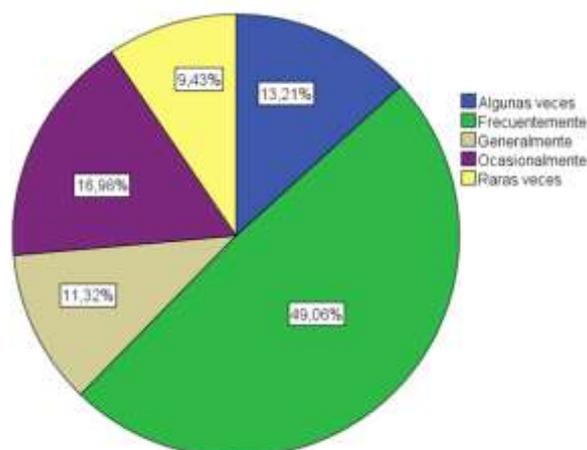


Figura 55. Trabajo limitado.

La gráfica indica que el 49.06% del equipo disponible para llevar a cabo el trabajo a tiempo frecuentemente es limitado; el 16.98% ocasionalmente; el 13.21% algunas veces, el 11.32% generalmente y el 9.43% raras veces.

L5. ¿Mi supervisor no da la cara por mí ante los jefes?

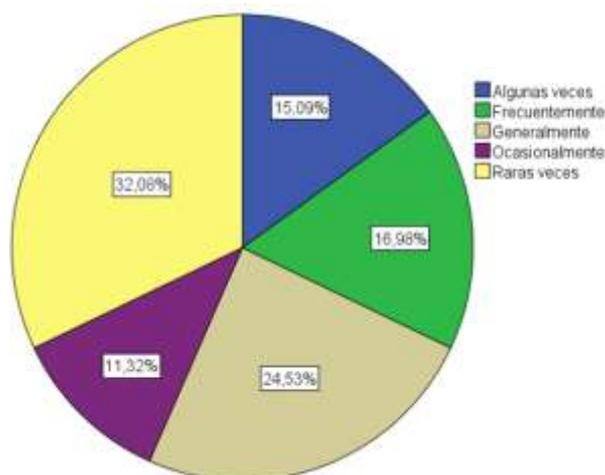


Figura 56. Supervisor.

Según los resultados el 32.08% rara vez el supervisor no da la cara por mí; el 24.53% generalmente; el 16.98% frecuentemente; el 15.09% algunas veces y el 11.32% ocasionalmente.

L6. ¿Mi supervisor no me respeta?

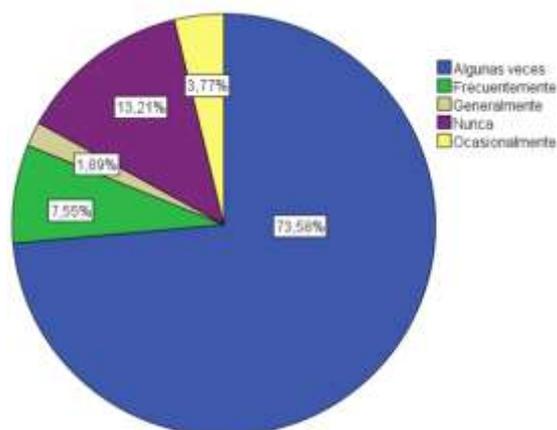


Figura 57. Respeto a los empleados.

La investigación se llevó a cabo con una población de 53 profesionales de salud del Hospital Chillanes, el 73.58% indicó que algunas veces el supervisor no lo respeta; el 13.21% nunca; el 7.55% frecuentemente; el 3.77% ocasionalmente y el 1.89% generalmente.

L7. ¿No soy parte de un grupo de trabajo de colaboración estrecha?

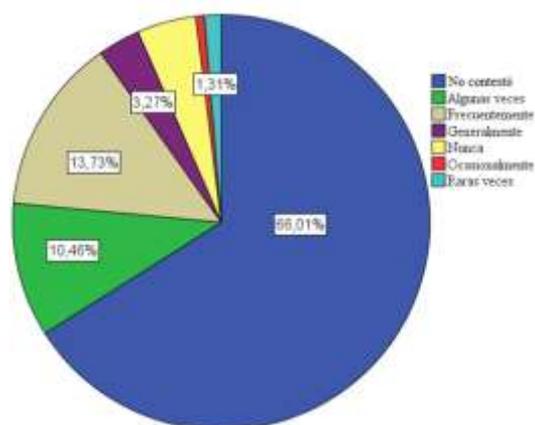


Figura 58. Respeto a los empleados

En cuanto a la colaboración de ser parte de un grupo de trabajo se indicó que el 66.01% no contestaron las preguntas, el 13.73% frecuentemente, el 10.46% algunas veces, el 3.27% nunca y generalmente y el 1.31% ocasionalmente y rara vez.

L8. ¿Mi equipo no respalda mis metas profesionales?

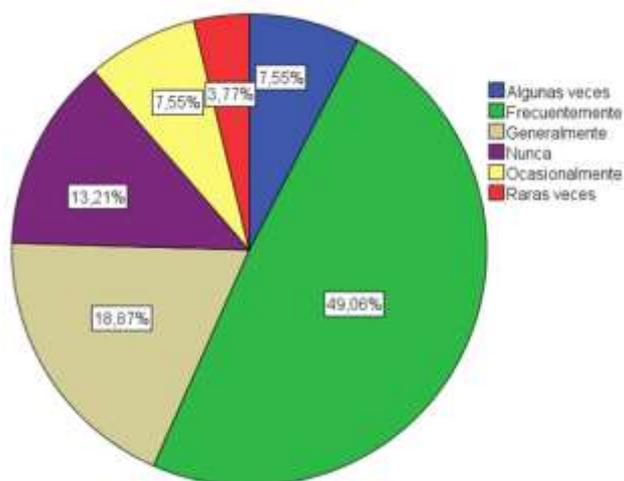


Figura 59. Equipo de trabajo

La gráfica indica que el 49.06% frecuentemente no respalda mis metas profesionales; el 18.87% generalmente; el 13.21% nunca; el 7.55% ocasionalmente y algunas veces y el 3.77% ocasionalmente.

L9. ¿Mi equipo no disfruta de estatus o prestigio dentro de la organización?

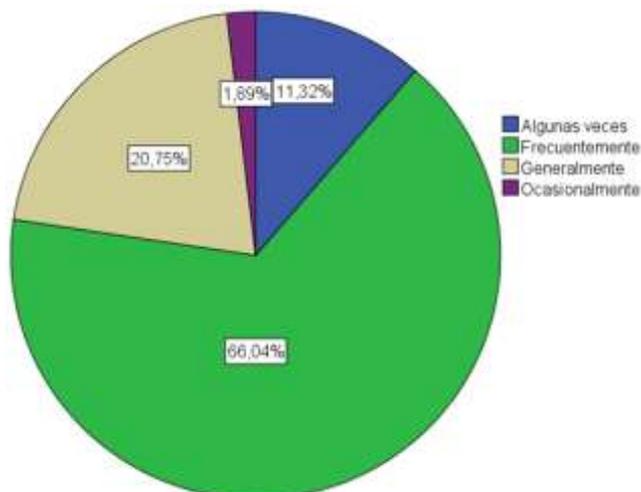


Figura 60. Prestigio del trabajo en equipo.

Según el 66.04% frecuentemente no disfruta de estatus o prestigio dentro de la organización; el 20.75% generalmente; el 11.32% algunas veces y el 1.89% ocasionalmente.

L10. ¿La estrategia de la organización no es bien comprendida?

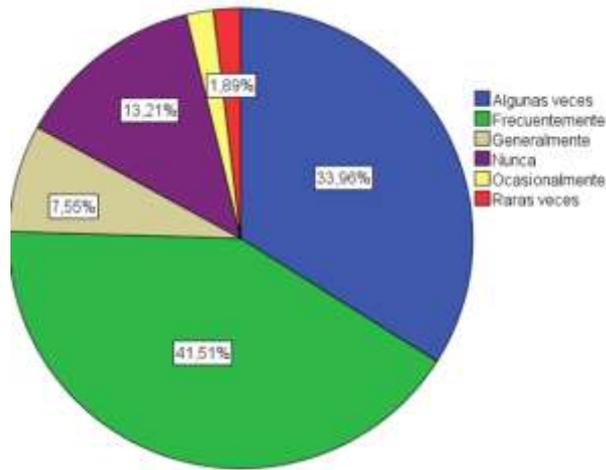


Figura 61. Estrategia de organización.

La investigación se llevó a cabo con una población de 53 profesionales de salud del Hospital Chillanes, el 41.51% indicó que frecuentemente que las estrategias son comprendidas por la organización; el 33.96% algunas veces, el 13.21% nunca; el 7.55% generalmente y el 1.89% raras veces y ocasionalmente.

L11. ¿Las políticas generales iniciadas por la gerencia impiden el buen desempeño?

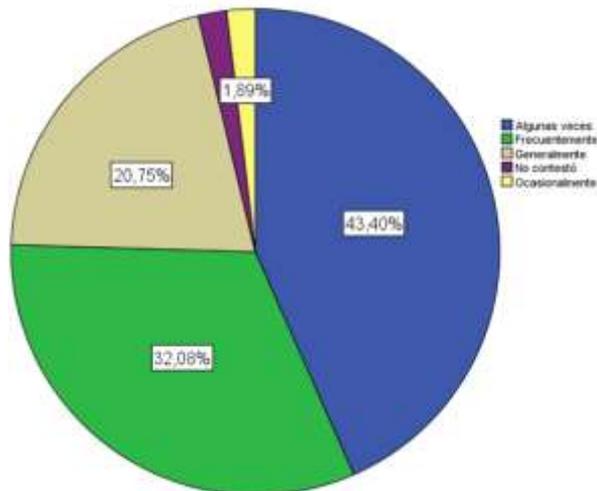


Figura 62. Políticas en la organización

La gráfica estableció que el 43.40% de las políticas gerenciales dificultan el correcto desempeño laboral algunas veces; el 32.08% frecuentemente; el 20.75% generalmente y el 1.89% ocasionalmente y no contestó.

L12. ¿Una persona a mi nivel tiene poco control sobre el trabajo?

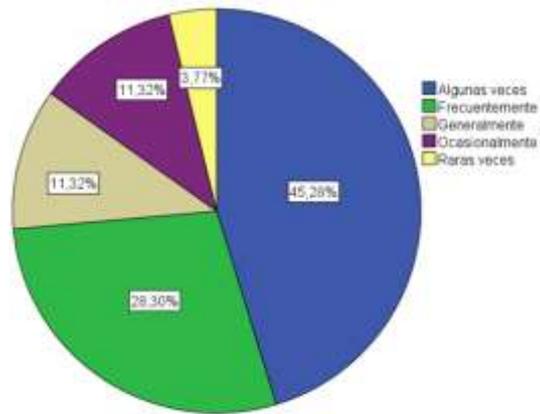


Figura 63. Control del trabajo

Los resultados de la gráfica indicaron que el 45.28% algunas veces una persona tiene poco control sobre el trabajo; el 28.30% frecuentemente; el 11.32% generalmente y ocasionalmente y el 3.77% raras veces.

L13. ¿El supervisor no se interesa por mi comodidad personal?

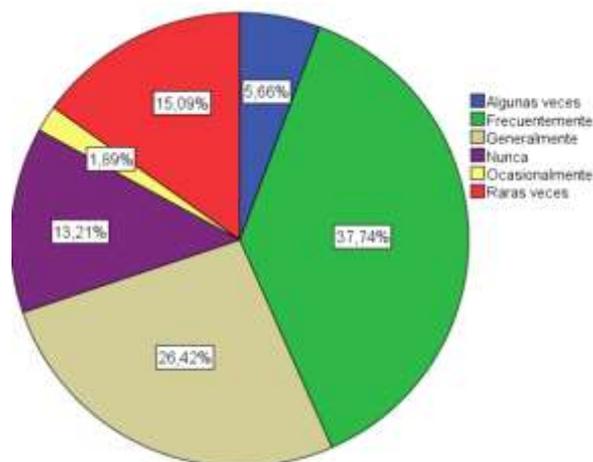


Figura 64. Bienestar del personal

Según el 37.74% indicaron que frecuentemente el supervisor no se interesa por la comodidad del personal; el 26.42% generalmente; el 15.09% raras veces; el 13.21% nunca; el 5.66% algunas veces y el 1.89% ocasionalmente.

L14. ¿No se dispone de conocimiento técnico para seguir siendo competitivo?

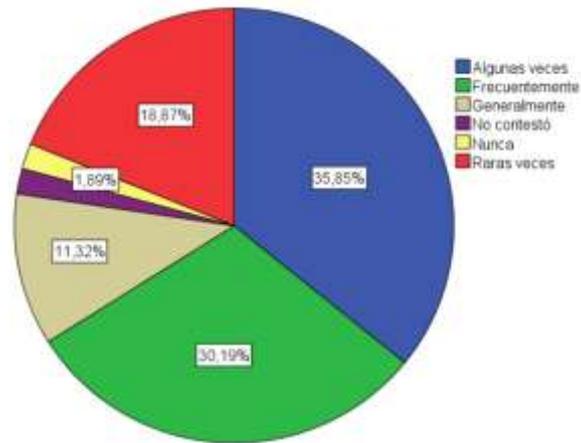


Figura 65. Conocimiento Técnico

Los resultados obtenidos del gráfico indicaron que el 35.85% algunas veces no disponen conocimiento técnico para seguir siendo competitivo; el 30.19% frecuentemente; el 18.87% raras veces; el 11.32% generalmente y el 1.89% no contestó y nunca.

L15. ¿No se tiene derecho a un espacio privado de trabajo?

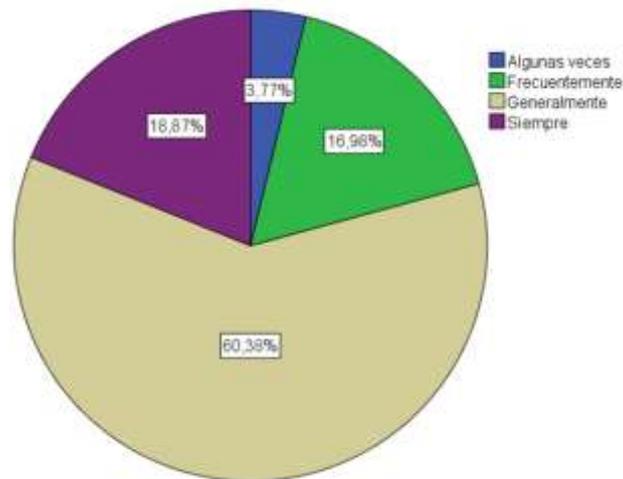


Figura 66. Espacio privado

Según el 60.38% de los encuestados indicaron que generalmente no se tiene derecho a un espacio privado en el trabajo; el 18.87% indicó que siempre; el 16.98% frecuentemente y el 3.77% algunas veces.

L16. ¿La estructura formal tiene demasiado papeleo? 53 respuestas

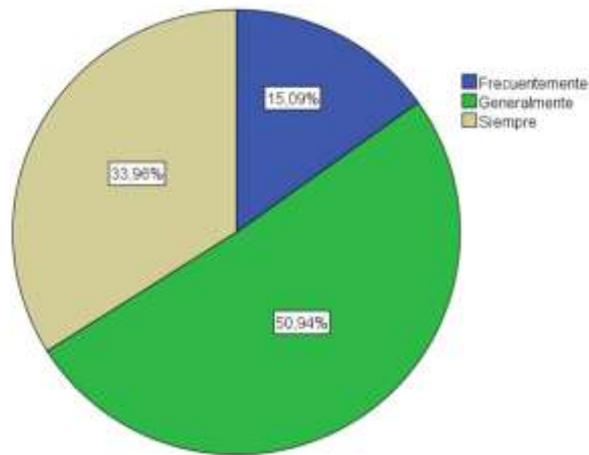


Figura 67. Papeleo

La gráfica indica que el 50.94% generalmente tiene demasiado papeleo; el 33.96% siempre y el 15.09% frecuentemente.

L17. ¿Mi supervisor no tiene confianza en el desempeño de mi trabajo?

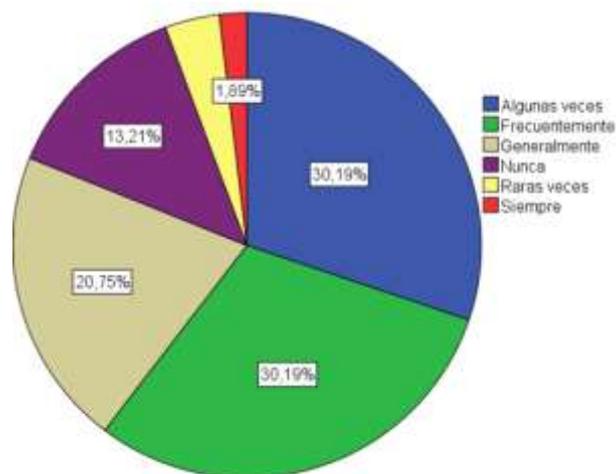


Figura 68. Desempeño de trabajo

Según los resultados indicaron que el 30.19% frecuentemente y algunas veces el supervisor no tiene confianza en el desempeño del trabajo de los empleados; el 20.75% generalmente; el 13.21% nunca y el 1.89% siempre y rara vez.

L18. ¿Mi equipo se encuentra desorganizado?

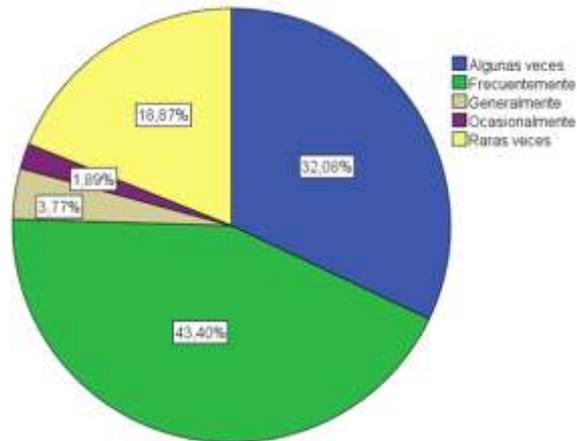


Figura 69. Equipo desorganizado

Los resultados de la gráfica indican que el 43.40% frecuentemente el equipo se encuentra desorganizado; el 32.08% algunas veces; el 18.87% raras veces; el 3.77% generalmente y el 1.89% ocasionalmente.

L19. ¿Mi equipo no me brinda protección en relación con injustas demandas de trabajo que me hacen los jefes?

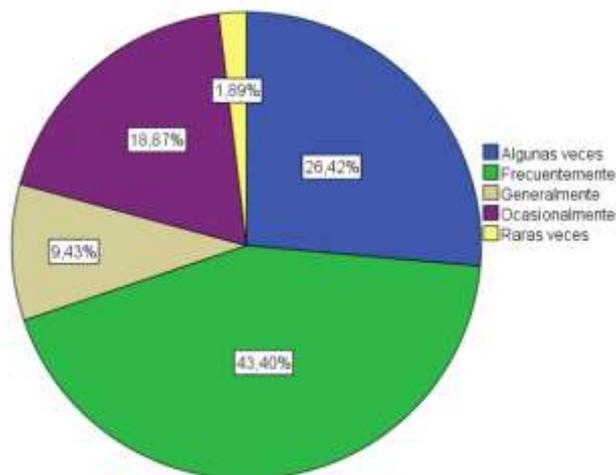


Figura 70. Demandas de trabajo

Según el 43.40% de los encuestados indicaron que frecuentemente no se ofrece una seguridad con las reclamaciones que realizan los gerentes en el área de trabajo; el 26.42% algunas veces; el 18.87% ocasionalmente; 9.43% generalmente y el 1.89% rara vez.

L20. ¿La organización carece de dirección y objetivo?

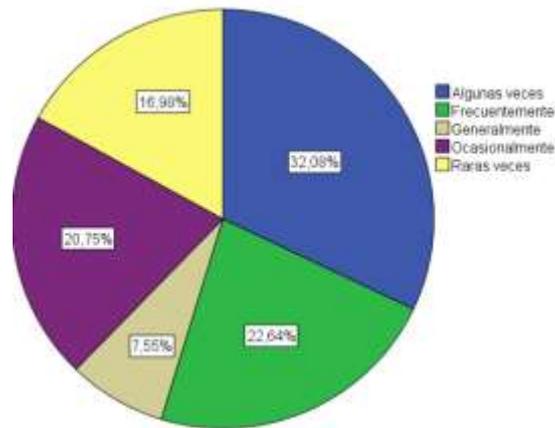


Figura 71. Organización carece de dirección y objetivo

Según el 32.08% algunas veces la organización carece de dirección y objetivo; el 22.64% frecuentemente; el 20.75% ocasionalmente; el 16.98% raras veces y 7.55% generalmente.

L21. ¿Mi equipo me presiona demasiado?

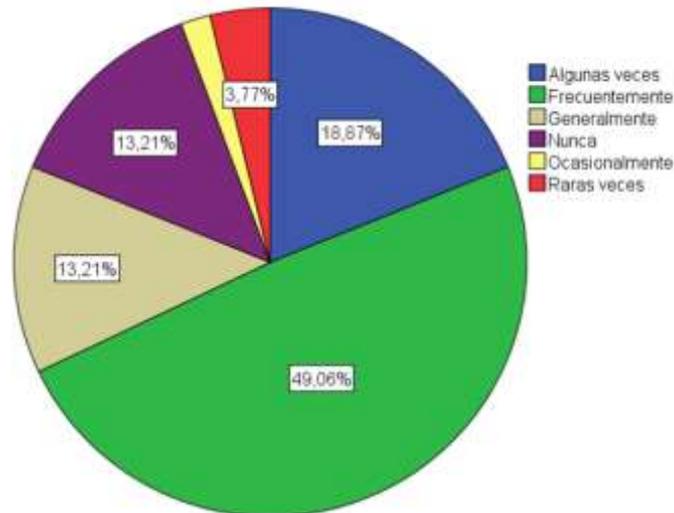


Figura 72. Presión de equipo

Los resultados indicaron que el 49.06% frecuentemente presionan demasiado; el 18.87% algunas veces; el 13.21% nunca y generalmente y el 3.77% raras veces y ocasionalmente.

L22. ¿Me siento incómodo al trabajar con miembros de otras unidades de trabajo?

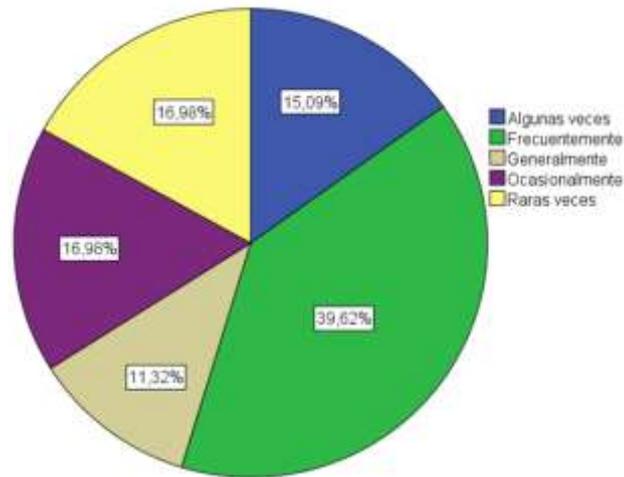


Figura 73. Incomodidad de trabajo en equipo

El gráfico muestra que el 39.62% frecuentemente se siente incómodo al trabajar con miembros de otras unidades de trabajo; el 16.98% raras veces y ocasionalmente; el 15.09% algunas veces y el 11.32% generalmente.

L23. ¿Mi equipo no me brinda ayuda técnica cuando es necesario?

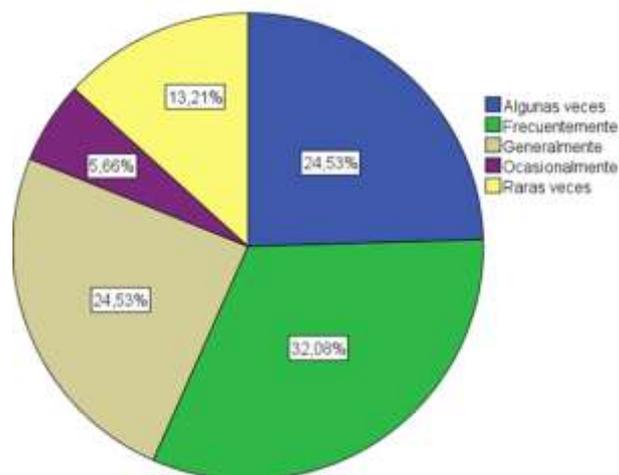


Figura 74. Ayuda técnica

El gráfico muestra que el 32.08% frecuentemente el equipo brinda ayuda técnica cuando es necesario; el 24.53% algunas veces y generalmente; el 13.21% raras veces y el 5.66% ocasionalmente.

L24. ¿La cadena de mando no se respeta?

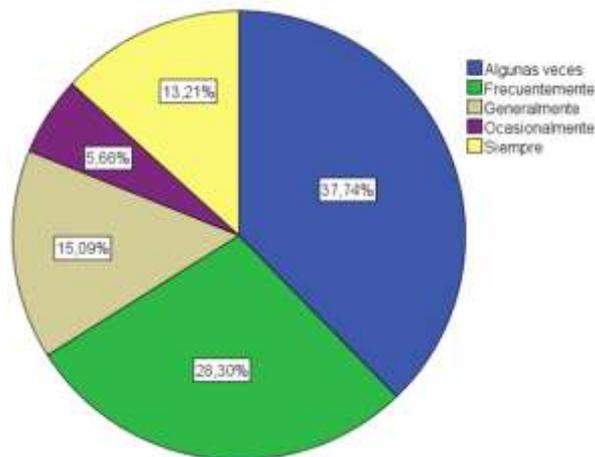


Figura 75. Cadena de mando

El gráfico indica que el 37.74% algunas veces la cadena de mando no se respeta el 28.30% frecuentemente; el 15.09% generalmente; el 13.21% siempre y el 5.66% ocasionalmente.

L25. ¿No se cuenta con la tecnología para hacer un trabajo de importancia?

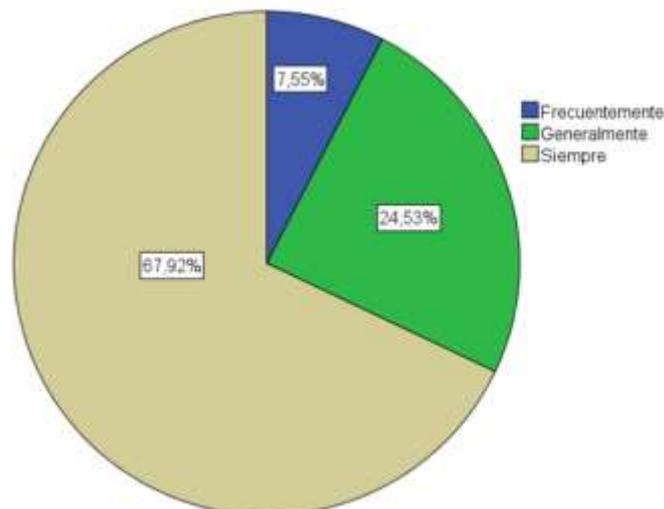


Figura 76. Cadena de mando

Según el 67.92% de los encuestados nunca se cuenta con la tecnología para desarrollar un trabajo de importancia; el 24.53% generalmente y el 7.55% frecuentemente.

Análisis de Correlaciones

El estrés laboral puede ser causado por distintos factores. Para reconocer la relación de grado de estrés percibido de los profesionales del Hospital Dr. Eduardo Montenegro de Chillanes, Provincia de Bolívar se ha considerado los ocho factores del clima organizacional que se identificaron como fuentes de estrés en base al estudio correlacional, los cuales son: colaboración y buen trato, motivación laboral, iniciativa participativa, desarrollo profesional, apoyo al emprendimiento, organización y desempeño, estabilidad laboral y comunicación y desarrollo; se obtuvieron los siguientes resultados:

Tabla 10

Correlaciones entre dimensiones de clima organizacional y estrés laboral

Factores de clima organizacional	Correlaciones
Colaboración y buen trato	-646
Motivación Laboral	-485
Iniciativa participativa	-647
Desarrollo profesional	450
Apoyo al emprendimiento	359
Organización y desempeño	-510
Estabilidad laboral	307
Comunicación y desarrollo	-703

Según los resultados obtenidos de la tabla 10 se determina que los ocho factores de clima laboral mencionados se correlacionan de manera significativa con el nivel de estrés laboral percibido por los 53 profesionales encuestados; no obstante, los factores como la falta de ayuda de los jefes en un trabajo difícil, carencia de trabajo en equipo, respeto hacia los subordinados, están directamente relacionados con el grado de estrés percibido en la colaboración y buen trato del clima laboral de la institución.

La motivación laboral se correlaciona de manera significativa con el estrés laboral percibido en sus funcionarios, por factores como carencia de compromiso laboral y falta de interés del trabajo que realizan (ver Apéndice E).

Se realizó el análisis comparativo de la iniciativa participativa en los profesionales del Hospital Dr. Eduardo Montenegro de Chillanes; por lo tanto, en promedio, los funcionarios de

la institución perciben mayores problemas en el trabajo, posiblemente, por el estrés laboral causado por factores intrínsecos como escasez de ideas nuevas, comprensibilidad de los jefes cuando los empleados cometen un error y ambiente de amistad. Según el resultado, existe una relación positiva y significativa entre las fuentes de estrés denominada desarrollo profesional, las causas están relacionadas con pocas posibilidades de ascenso, rumores y ambiente de trabajo tenso.

En lo que respecta a la organización y desempeño, la fuente de estrés está relacionada con trabajos bien asignados y organizados al personal y la falta de toma de decisiones están correlacionadas de manera significativa y positiva al clima de estrés laboral de la institución. Respecto a la fuente de estabilidad laboral está relacionada de manera positiva y significativa con el estrés laboral como inseguridad de perder el trabajo, reorganización, cambios de método de trabajo y la automatización en la institución. En cuanto a la fuente de comunicación y desarrollo falta de comunicación entre la dirección y trabajadores, explicación clara, perfeccionamiento y capacitación del personal, estos factores se correlacionan de forma significativa con el estrés laboral.

Con respecto a la muestra de la tabla en las siguientes fuentes no existe correlación en factores como edad, años de servicio, nivel educacional, equipos y distribución de personas, material, autonomía y profesionalismo con el estrés laboral del Hospital Chillanes, de la provincia Bolívar.

Interpretación de Resultados

Los resultados de la segunda dimensión indicaron que el 30.19% no cuentan con la ayuda de los compañeros al momento de realizar un trabajo difícil; sin embargo, un 37.74% corresponde a un ni de acuerdo, ni desacuerdo que los jefes promueven buenas relaciones con las personas de la institución, el 58.49% están en desacuerdo al contar con la ayuda de sus jefes,

el 47.17% están en desacuerdo con la institución al momento de trabajar en equipo. En base a estos resultados se va a proponer un plan de actividades de trabajo en equipo liderado por los jefes de área en donde se incentive la colaboración, el buen trato y el trabajo en equipo.

Según los resultados de la dimensión motivacional laboral el 41.51% del personal de la institución no está comprometido con su trabajo; el 49.06% lo cumple de manera intermedia con la eficiencia en su labor de trabajo y el 47.71% de los profesionales encuestados se muestra indiferente en cuanto al interés en su tarea laboral. En la dimensión de iniciativa participativa, el 56.60% están en desacuerdo con respecto a la facilidad que cualquier funcionario presente una idea nueva, el 41.51% está ni de acuerdo, ni en desacuerdo de la comprensibilidad de los jefes cuando se comete un error, el 67.92% está en desacuerdo de la predominación en el ambiente laboral y el 37.74% corresponde a un desacuerdo que los jefes piensan que las discrepancias entre las unidades y personas puedan ser útiles para el mejoramiento de la institución. Debido a estos resultados se va a proponer un plan de incentivos que fomente la iniciativa participativa en los empleados, para que además su motivación se vea fortalecida dentro de la institución.

En cuanto al desarrollo profesional del Hospital Chillanes, un 43.30% indicó estar de acuerdo que existen pocas posibilidades de ascenso en la institución, el 73.56% tienen un acuerdo de creer más en los rumores que surgen en la institución; el 64.15% indicó que el ambiente de trabajo es tenso y el 54.72% está ni de acuerdo, ni en desacuerdo en cuanto a la información de las materias que se debería saber. De acuerdo al apoyo al emprendimiento el 54.72% manifestaron estar de acuerdo que el ambiente de la institución no es propicio para desarrollar nuevas ideas, el 39.62% están de acuerdo que las nuevas aportaciones o ideas del personal no son bien acogidas, el 67.62% del personal está de acuerdo que existen muchas críticas en la institución, un 67.92% están de acuerdo que no hay confianza con los colegas y el 60.38% indicó estar de acuerdo que se trabaja de una forma desorganizada y sin planificación. En la propuesta del plan de incentivos se va a fortalecer la innovación, calificando las nuevas

ideas, eficiencia, eficacia y trabajo en equipo, para otorgar un reconocimiento por la labor desempeñada.

Los equipos de distribución de personas y materiales; según las personas encuestadas indicaron que el 81.13% está totalmente en desacuerdo que la distribución del personal y de material en la institución permite un trabajo eficiente y efectivo, el 81.13% está totalmente en desacuerdo que hay disponibilidad de materiales y la cantidad requerida y el 81.13% de las personas indicaron estar totalmente en desacuerdo que el número de personas que trabaja en la institución es apropiada para la cantidad de trabajo que realiza. Con respecto a la organización y desempeño el 39.62% de los encuestados indicaron estar totalmente en desacuerdo que en la organización los trabajos están bien asignados y organizados, el 64.15% está de acuerdo que en el Hospital quienes desempeñan mejor su trabajo obtienen un mayor reconocimiento por parte de sus superiores y el 50.94% está de acuerdo que la institución no se sabe bien quien tiene que decidir las cosas. Por esta razón, se propone realizar reuniones periódicas con el personal para identificar problemas con desorganización o sobrecarga laboral.

De acuerdo a la estabilidad laboral el 37.74% está en desacuerdo que la reorganización en la institución se vea afectada por la estabilidad del trabajo en los profesionales; el 35.85% está en desacuerdo; ya que, los efectos que tengan la estabilidad del empleo en los cambios de método de trabajo y la automatización en la institución afecte al personal de la institución y el 37.74% están en desacuerdo que en cualquier momento pueden perder su trabajo en la institución. En las reuniones periódicas propuestas se van a tratar temas relacionados a la estabilidad laboral, para que los empleados conozcan plenamente su situación y puedan reducir su incertidumbre con respecto a este tema.

La dimensión de comunicación y desarrollo, el 66.04% está en desacuerdo que existe una buena comunicación entre los trabajadores y la dirección, el 60.38% está en desacuerdo que las tareas a desarrollar se explican bien y oportunamente y el 45.28% de los encuestados

indicaron que están ni de acuerdo, ni desacuerdo, con respecto a la comunicación entre los diferentes servicios y unidades que trabajan generalmente juntos. Debido a que este factor del clima organizacional incide en el estrés laboral de las personas del hospital se propone la creación de charlas educativas para la prevención del estrés en el personal de la salud, así como tips y consejos para combatir el estrés laboral.

Con respecto a los resultados de la dimensión de autonomía y profesionalismo el 83.02% está de acuerdo que un trabajo para que brinde buenos resultados es necesario que sea realizado con un alto nivel de conocimientos, el 49.06% está de acuerdo, que los jefes dan indicaciones generales de lo que se debe hacer y el 41.51% considera que la institución prefiere que la persona esté desarrollando bien su trabajo, en vez de consultarlo con ellos.

Según los resultados del estrés laboral el 37.74% frecuentemente no está en condiciones de controlar actividades en el área del trabajo, el 32.08% de los supervisores dan rara vez la cara por sus subordinados, el 73.58% indicó que algunas veces el supervisor no les da respuesta, el 41.51% indicó que frecuentemente las estrategias son comprendidas por la organización, el 43.40% indicó algunas veces que las políticas de la gerencia dificultan el adecuado desempeño laboral, el 37.74% indicaron que frecuentemente el supervisor no se preocupa del bienestar del personal, el 60.38% de los encuestados indicaron que generalmente no se tiene derecho a un espacio privado en el trabajo, el 30.19% frecuentemente y algunas veces el supervisor no tiene confianza en el desempeño del trabajo de los empleados, el 43.40% frecuentemente el equipo se encuentra desorganizado; el 49.06% frecuentemente presionan demasiado y el 67.92% no cuentan con tecnologías para un proyecto de relevancia.

De manera general se puede deducir que la investigación logró identificar cuáles son los factores del clima organizacional que se relacionan con el estrés laboral del personal del hospital. Estos factores fueron colaboración y buen trato, motivación laboral, iniciativa participativa, desarrollo profesional, apoyo al emprendimiento, organización y desempeño,

estabilidad laboral y comunicación y desarrollo. A continuación se presenta la propuesta de este proyecto de investigación en base a los factores identificados.

Capítulo 4

Propuesta

De acuerdo a lo analizado con la tabulación de las encuestas y las variables estudiadas se describirán las propuestas que se desean plantear, en donde se detallarán las acciones a tomar para el beneficio de la institución y mantener al profesional de salud en buenas condiciones, libre de enfermedades laborales y así cumplir con la tarea de brindar al paciente una atención de calidad.

Objetivos

Objetivo general

Desarrollar un plan de acción para mejorar el clima organizacional y reducir el estrés laboral en los profesionales de la salud del Hospital Dr. Eduardo Montenegro de Chillanes.

Objetivos específicos

- Determinar las acciones que mejorarán el clima laboral y reducirán el estrés laboral de los profesionales de la salud del Hospital Dr. Eduardo Montenegro de Chillanes.
- Establecer los costos para la implementación de los planes de acción.

Plan de Propuestas

Colaboración y Buen trato

Plan de actividades de trabajo en equipo.

Fomentar el trabajo en equipo, es algo necesario en la profesión de la salud, con el objetivo de beneficiar a los empleados; ya que, todos son un solo grupo que representan a la institución. Se desarrollarán grupos de cinco personas asignándoles tareas respectivas en sus áreas, cada día se elegirá un supervisor o representante para cada grupo; ya que, así participan todos los profesionales y obtendrán la misma carga laboral en la semana. Con el objetivo de que los profesionales intercambien ideas, se ayuden mutuamente entre ellos y evitar el exceso de carga laboral; sin embargo, se implementarán puntos de encuentros entre los integrantes de cada equipo para el intercambio de información sobre las necesidades de salud de los pacientes

y ejecutarán un plan de actividades para que cada profesional pueda registrar, observar y sugerir lo que ven en su jornada laboral, actuando de manera conjunta y ayudando al cuidado de cada paciente de forma eficaz, a través de las reuniones que se desarrollarán al medio día entre cada grupo, de 15 minutos, para verificar que todo esté en orden y si algún integrante del grupo tiene alguna sugerencia, idea, inconveniente con su tarea asignada. En el (**Apéndice B**) se mostró el respectivo horario de la jornada laboral matutina y nocturna; además, en el (**Apéndice C y D**) se encuentran los planes de actividades para los profesionales y supervisor.

Motivación Laboral – iniciativa participativa – desarrollo profesional – apoyo al emprendimiento

Implementación de incentivos.

Se implementarán incentivos para el grupo que tenga un menor tiempo récord de las actividades laborales. Como iniciativa participativa, es la capacidad de un profesional a resolver acciones a través de una alternativa independiente, fundamentándose en un método de leyes, al que el profesional se atiene (Mulero, 2003) Con el objetivo de aplicar estrategias de incentivos que demuestren el aprecio y el respeto por el profesional, reforzando el desarrollo del mismo y la iniciativa participativa. Se realizará cada mes la premiación a un grupo de cinco profesionales, que conformarán el cuadro de honor por logros establecidos; esto lo designará el jefe de área en base a los siguientes parámetros.

- Eficiencia del profesional en el trabajo.
- Eficacia del profesional en el trabajo.
- Innovación en el área de trabajo.
- Trabajo en equipo.

Por tanto, el jefe de área realizará un control del personal a su cargo y lo evaluará en base a los parámetros mencionados; cada mes escogerá a los cinco mejores trabajadores y los

designará como el mejor grupo del mes. A continuación se muestra el cuadro de reconocimiento.



Figura 77. Cuadro de reconocimiento

Organización y Desempeño

La acumulación de actividades o carga laboral, son desgastes físicos para el profesional por la acumulación de tareas; por lo tanto, se propone realizar gimnasia laboral al principio de la jornada laboral. Con el objetivo de crear dinamismo entre los profesionales y no estar en monotonía.

Gimnasia Laboral

Se creará un cronograma de lunes a sábado, donde se indicarán los horarios de las actividades de la gimnasia laboral; la aplicación del ejercicio físico es en el lugar de trabajo, aportando beneficios sociales, psicológicos y fisiológicos. El diseño del programa se planificará mediante programas de ejercicios que satisfagan las necesidades de cada profesional de las áreas de salud.

Se deberá englobar el trabajo en grupos diferenciados cada uno de ellos según el tipo de trabajo asignado:

Grupo A: Profesionales que ejecutan tareas con cargo elevado (Director, médicos residentes y médicos rurales, odontólogo, pediatra).

Grupo B: Trabajadores que permanecen de pie y de forma estática (15 auxiliares de enfermería, auxiliar de laboratorio, mantenimiento, limpieza., bodega, servicios varios, seguridad, alimentación).

Grupo C: Empleados que permanezcan sentados la mayor parte de su jornada laboral. (Transporte, administrador, asistente de administración, auxiliares administrativos, contador, Tecnóloga Médica).

La estrategia es trabajar aquellos músculos que tengan menor participación en la jornada laboral para que se produzca una recuperación de la capacidad de trabajo de estos músculos, lo que provoca una forma óptima en el desarrollo del trabajo, aumentando su productividad. Los ejercicios de la gimnasia preventiva se dan antes de comenzar el trabajo, incluye estiramiento provocando el funcionamiento de los músculos, se aplicará al primer grupo C aquellos que permanezcan sentados la mayor parte de su trabajo; sin embargo, estas personas se inclinarán a padecer problemas circulatorios, fatiga muscular, rigidez y dolores de espalda. La gimnasia será dinámica con el objetivo de llevar más flujo sanguíneo a los músculos, complementando tres veces a la semana con un tiempo máximo de 10 minutos, con un horario de 08h00-08h10, los días lunes, miércoles y viernes, comenzando con ejercicios de cuello a la zona lumbar, posteriormente realizando ejercicios para el tronco, culminando con actividades para las piernas y los pies.

El grupo A realizará ejercicios dinámicos desde el cuello a la zona lumbar, extensión completa del tronco y ejercicios específicos para las piernas (parte superior o muslo), en un horario de 09H00-09H10, los días lunes, martes y jueves.

El grupo B trabajará la parte superior del tronco y cuello, los extensores y flexores del antebrazo, piernas y estiramientos de la columna. Los días lunes, miércoles y viernes, con un horario de 08h15-08h25.

Todos los sábados incluyendo a los tres grupos se comenzará con una caminata de 15 minutos, a las 08h00 AM para provocar un aumento de la circulación sanguínea a nivel de la estructura muscular, mejorando la oxigenación de los músculos, favoreciendo el cambio de la rutina y promoviendo la integración social.

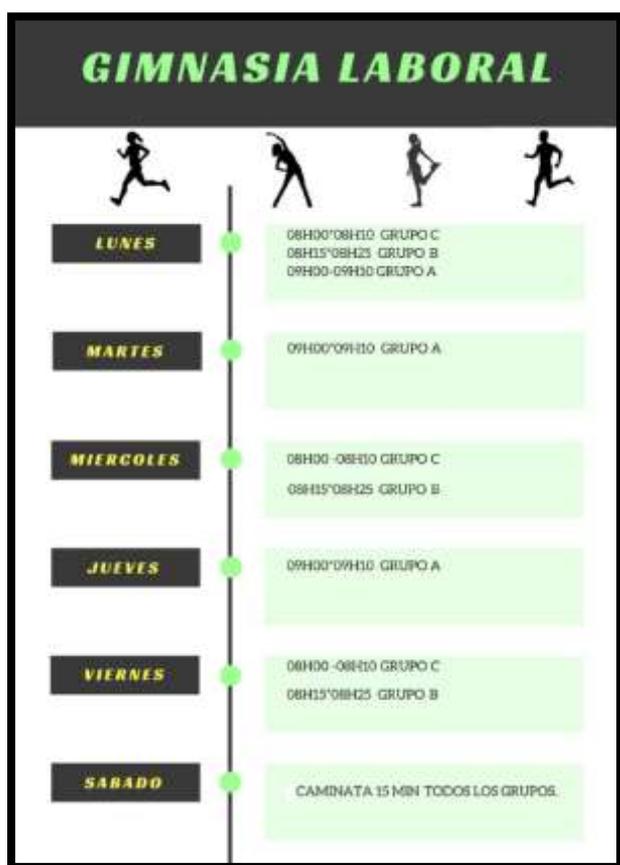


Figura 78. Cronograma semanal

Comunicación y desarrollo – estabilidad laboral

Charlas educativas para la prevención del estrés en el personal de la salud.

Se implementarán charlas a los profesionales para que conozcan el estrés laboral y sus causas, para orientar a los profesionales en la busca de soluciones efectivas contra el estrés

laboral. La duración será de 60 minutos, en un área cerrada del Hospital Chillanes, se realizará cada tres meses, los fines de semana. El objetivo de la propuesta es reducir el estrés a los profesionales en el área de la salud, en relación con el clima laboral del Hospital Chillanes, con el objetivo que las charlas permitan identificar un análisis de la situación de cada participante.

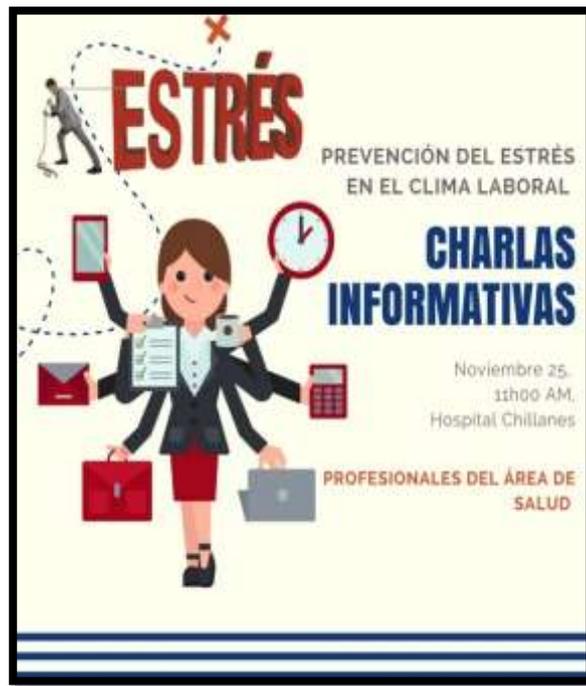


Figura 79. Invitación de charla



Figura 80. Contenido de la charla

Tips y consejos para combatir el estrés laboral

Se creará una infografía cada tres meses laborales, para que los profesionales conozcan las distintas técnicas de cómo combatir el estrés laboral, para evadir dichos hábitos. Se entregará una infografía a los coordinadores de la institución para distinguir los problemas que provoca el estrés laboral en los integrantes de la institución y buscar soluciones para evitarlas. Esto se realizará con el objetivo de recomendar tips y consejos a los profesionales para ayudar a combatir el estrés laboral.



Figura 81. Infografía a los coordinadores

Se colocará por medio de un banner de 0.80 * 2.00 metros, en las distintas áreas de trabajo para que pueda ser visualizado el contenido por el personal que labora.



Figura 82. Banner sobre tips para combatir el estrés

Reuniones periódicas

Se implementarán reuniones periódicas para conocer la demanda de los trabajadores, cada viernes para escuchar a los profesionales en el área de la salud con respecto a la carga laboral, inconvenientes e inquietudes en el trabajo y los profesionales que tienen miedo de perder su trabajo. Con el objetivo de escuchar al subordinado y fundamentar las relaciones personales entre gerentes y empleados.



Figura 83. Cronograma de reuniones

Acciones

Médico Ocupacional

Esta propuesta de implementación del médico Ocupacional para esta institución serán de gran ayuda; ya que, los trabajadores de la salud acudirán por atención médica por los riesgos para la salud que podrían obtener en este lugar de trabajo; incluidos el calor, el ruido, el polvo, los productos químicos peligrosos, las máquinas inseguras y el estrés psicosocial que provocan enfermedades ocupacionales y que pueden agravar otros problemas de salud. Las condiciones de empleo, la ocupación y la posición en la jerarquía del lugar de trabajo también afectan a la salud, las personas que trabajan bajo presión son propensas a fumar más, realizar menos actividad física y tener una dieta poco saludable. Las evaluaciones de los funcionarios dependerán del Médico Ocupacional y del área de Recursos Humanos para la apertura de las citas médicas de los trabajadores.

Psicología laboral.

El requerimiento del profesional de Psicología laboral es una de las partes complementarias para formar el equipo de trabajo, se preocupará de la actividad concreta de cada trabajador y se interesará más por el tipo de tareas que tiene, el ambiente laboral, los horarios laborales, la carga de trabajo, conflictos de rol, el síndrome de burnout entre otros. Se

crearán fichas personales de los trabajadores, además se generará un ambiente de confianza y libre de aglomeración de personal. Se contará con el apoyo del Director de Hospital y del personal de Recursos Humanos para que no se presenten ausencias en los sitio de trabajo.

Calidad de servicio

El requerimiento de profesionales de nivel hospitalario es importante mencionar y adquirir; ya que, sería de gran ayuda para todos, las tareas y actividades de la parte administrativa se disminuirían y se mantendrá una atención de calidad a los usuarios externos y lo más importante se logrará el compañerismo entre líderes de la organización y trabajadores de la institución. Se reclasificará el personal de acuerdo a su título y conocimiento; por lo que, se ubicarán en las mismas áreas del hospital sin causar disgusto ni con el afán de despedir a la gente. Se realizará la necesidad institucional por parte de la dirección de hospital hacia el nivel jerárquico que es el Distrito.

Agita el mundo

El espacio laboral en la actualidad está de una manera silenciosa, se ha convertido en un espacio nocivo para la salud. En vista que las condiciones de trabajo exigen pasar mucho tiempo de forma sedentaria, hace que la alimentación sea poco nutritiva, que la rutina y falta de diversificación de actividades generen estrés laboral, desembocando en baja productividad y proactividad, falta de motivación, incremento en el ausentismo laboral por enfermedades recurrentes, problemas en el relacionamiento interpersonal, baja calidad del servicios al usuario, etc.

Agita el Mundo es una estrategia de Promoción de la Salud para el ámbito laboral, generado por el Ministerio de Salud Pública, que busca poner en movimiento a las entidades u organizaciones para mejorar el estado de salud y el ambiente laboral, mediante la aplicación de medidas sencillas que generarán, a mediano y largo plazo, hábitos y conductas favorables a la salud y al bienestar individual y colectivo. Se reactivará esta estrategia en el Hospital

proponiendo a la dirección, para que uno o dos personas se hagan cargo de las actividades diarias para todos los compañeros y se fomentará el trabajo en equipo.

Hagamos un trato por el buen trato

“Hagamos un trato por el buen trato” es un proyecto que el Ministerio Salud Pública ha implementado con el objetivo de brindar un buen trato dentro de los servicios de salud. De la cual, la campaña tiene una doble vía, donde el buen trato es mutuo, tanto del funcionario como del usuario. Se implementará con la ayuda de los profesionales del Distrito del área de promoción para la salud; ya que, no se cuenta con el personal suficiente para realizar actividades con los compañeros y fomentar el trabajo en equipo.

Costos

Los costos fueron determinados en base a los precios referenciales del país, los cuales serán utilizados en la implementación de las propuestas.

Tabla 11
Costos de la propuesta

Costos	Cantidad	Precio	Total
Banners	4	\$ 35	\$ 140
Impresión Infografías	4	\$ 12	\$ 48
Invitación	53	\$ 0.75	\$ 40
Resma de hojas	12	\$ 10	\$ 120
Cuadro de pared	1	\$ 11	\$ 11
TOTAL		\$ 69	\$ 359

Conclusiones

La salud y el ambiente de trabajo son grandes valores que puede tener una organización que garantiza al trabajador un ambiente positivo para desarrollar su productividad brindando una atención con calidad al usuario, con una motivación y satisfacción hacia el empleo y mejorando la calidad de vida en el empleado.

Con el trabajo realizado en esta institución se reflejaron actitudes negativas hacia la organización laboral, la falta de compañerismo, la falta de actitud hacia el trabajo, desmotivación laboral, la falta de criterio, la inestabilidad laboral del personal de contrato no fijo, hace que los trabajadores de la salud de esta institución se sientan afectados laboral y mentalmente.

El estrés laboral siempre va estar presente en cualquier organización o institución que se encuentren trabajando bajo presión o con múltiples tareas, en la mala organización de los horarios de atención y la falta de personal especializado en tareas administrativas, esto hará que el personal colapse y demuestre un desinterés total hacia la institución y no brindará apoyo a los compañeros.

El clima organizacional de la institución es uno de los pilares fundamentales para el trabajador deber estar bien estructurada para fomentar al trabajador entusiasmo, motivación, iniciativa participativa, apoyo y emprendimiento para que no tengan inconvenientes con la salud del trabajador, desarrollando síndromes de estrés laboral.

Las condiciones laborales de la institución muchas veces no se cumplen el requerimiento del paciente por cumplir actividades fuera del servicio, las exigencias de la parte administrativa, no hay personal, encargado en la administración de la documentación y administración, no se brinda una atención con calidad, debido a la falta del equipo profesional de enfermería, inestabilidad laboral, la carga horaria por cumplir las 160 horas del mes, y muchas veces se doblan los turnos para completar el horario, ocasionando al equipo de salud

insatisfacción y cansancio por cumplir la carga horaria; sin embargo, como se ha notado el profesional de enfermería está sometido a factores laborales tanto de carácter organizacional, como propios, esto provoca estrés en el trabajo teniendo una incidencia relativamente alta en esta profesión.

Los factores del clima organizacional que se relacionan con el estrés laboral son colaboración y buen trato, motivación laboral, iniciativa participativa, desarrollo profesional, apoyo al emprendimiento, organización y desempeño, estabilidad laboral y comunicación y desarrollo. La propuesta para mejorar estos aspectos se basaron en un plan de actividades de trabajo en equipo, implementación de incentivos, gimnasia laboral, charlas educativas para la prevención del estrés en el personal de la salud, tips y consejos para combatir el estrés laboral y reuniones periódicas.

Recomendaciones

Se recomienda implementar las propuestas de trabajo para el mejoramiento continuo hacia la institución, conjuntamente con el director del Hospital.

Fomentar al trabajador para la institución con la finalidad de lograr un compañerismo y compromiso hacia el trabajo diario.

Se recomienda aplicar las estrategias del Ministerio de Salud Pública que lanzan para el beneficio de los usuarios y los profesionales. Con todas las recomendaciones antes mencionadas se prevendrá el estrés laboral que generará un clima organizacional favorable para el desarrollo laboral.

Poner más atención a los trabajadores y atender a cada una de sus necesidades y brindarles la confianza necesaria; ya que, se sienten identificados con la institución y sean más eficientes al prestar sus servicios.

Referencias

- Alcover, C., Moriano, J., Osca, A., & Topa, G. (2012). *Psicología del trabajo*. Madrid: UNED.
- Apiquian, A. (2007). *El Síndrome del Burnout en las Empresas*. Obtenido de <https://www.ucm.es/data/cont/media/www/pag-30022/sindrome%20burnout.pdf>
- Asamblea Constituyente. (2008). *Constitución del Ecuador*. Obtenido de http://www.asambleanacional.gov.ec/documentos/constitucion_de_bolsillo.pdf
- Astorga, I. (2009). Relación entre el Clima Laboral y el Nivel de Estrés del Personal en una Institución Educativa. Repositorio deL Instituto Tecnológico de Monterrey. Obtenido de https://repositorio.itesm.mx/ortec/bitstream/11285/569591/1/DocsTec_10369.pdf.
- Atalaya, M. (1999). Satisfacción Laboral y Productividad. *Revista de Psicología*, 46(6).
- Bernal, C. (2010). *Metodología de la Investigación*. Bogotá: Pearson.
- Bustamante, M., Lapo, M., & Grandón, M. (2016). Creación de un cuestionario de clima organizacional para hospitales de alta complejidad, Chile. *Revista Gerencia y Políticas de Salud*, 15(30), 126-141. doi:<http://dx.doi.org/10.11144/Javeriana.rgyps15-30.ccco>
- Camargo, B. (2018). Estrés, Síndrome General de Adaptación o Reacción General de Alarma. *Revista Médico Científica* , 17(2), 79-86.
- Cirera , Y., Aparecida, E., Rueda, V., & Ferraz, O. (2012). Impacto de los estresores laborales en los profesionales y en las organizaciones análisis de investigaciones publicadas. *Invenio*, 15(29), 67-80.
- Colunga, C., Preciado, M., Ángel, M., Domínguez, R., & Enríquez, C. (2011). Factores Psicosociales y Estrés en el Trabajo Hospitalario de Enfermería en Guadalajara, México. *Revista Colombiana de Salud Ocupacional*, 1(1).
- Cruz, S., Souza, S., Nascimento, K., & Souza, J. (2018). Clima organizacional y estrés laboral en funcionarios técnico-administrativos universitarios. Repositorio de Universidad Estatal de Paraiba. Obtenido de

- <http://www.alternativas.me/attachments/article/157/5%20-%20Clima%20organizacional%20y%20estr%C3%A9s%20laboral.pdf>.
- Del Pilar, M. (2015). *Estima la OIT estrés laboral en 40% de los trabajadores mexicanos*. Obtenido de <https://www.economista.com.mx/empresas/Estima-la-OIT-estres-laboral-en-40-de-los-trabajadores-mexicanos-20150205-0183.html>
- Durán, M. (2010). Bienestar Psicológico el Estrés y la Calidad de Vida en el Contexto Laboral. *Revista Nacional de Administración*, 1(1), 71-84.
- Fernández, F., & Rodríguez, D. (2018). *El estrés laboral*. Obtenido de <http://www.binasss.sa.cr/revistas/ts/v22n491997/art04.pdf>
- Gil Monte, P. (2012). Riesgos psicosociales en el trabajo y salud ocupacional. *Revista Peruana de Medicina Experimental y Salud Pública*, 29(2), 237-241.
- Hernández, R., Fernández, C., & Baptista, P. (2010). *Metodología de la Investigación*. 5a. Ed. México D.F.: McGraw-Hill.
- Humphreys, J. (2016). *El Síndrome Takotsubo o miocardiopatía por estrés*. Obtenido de <http://www.siacardio.com/editoriales/sindrome-coronario-agudos/el-sindrome-takotsubo-o-miocardiopatia-por-estres/>
- Jiménez, M. (2012). Habilidades de Afrontamiento y Síndrome de Burnout en Médicos de Guardia de Emergencia. Repositorio de Universidad de Aconcagua. Obtenido de http://bibliotecadigital.uda.edu.ar/objetos_digitaes/389/tesis-1910-habilidades.pdf.
- Leibovich, N., & Schufer, M. (2008). Evaluación psicológica del estrés por inestabilidad laboral. *Anuario de investigaciones*, 15, 297-303.
- Martínez, A. (2009). *Riesgos Psicosociales Repercusión Neurológica del Estrés*. Obtenido de http://neurologiadeltrabajo.sen.es/pdf/drplaza_2007.pdf
- Ministerio de Trabajo. (2018). *Reglamento de Seguridad y Salud de los Trabajadores y Mejoramiento del Medio Ambiente de Trabajo*. Obtenido de

- <http://www.trabajo.gob.ec/wp-content/uploads/downloads/2012/12/Reglamento-de-Seguridad-y-Salud-de-los-Trabajadores-y-Mejoramiento-del-Medio-Ambiente-de-Trabajo-Decreto-Ejecutivo-2393.pdf>
- MSP. (2018). *Estatuto Orgánico de Gestión Organizacional por Procesos de los Hospitales del Ministerio de Salud Pública*. Obtenido de http://instituciones.msp.gob.ec/somossalud/images/guia/documentos/estatuto_de_hosp_acuerdo.pdf
- Mulero, A. (2003). Autonomía profesional en la práctica de terapia física. *Revista Iberoamericana de Fisioterapia y Kinesiología*, 6(2), 91-100.
- OIT. (2011). *Desgaste Laboral*. Obtenido de http://www.bienestar.edu.uy/sites/default/files/desgaste%201%C3%B1laboral_%20interior%20d%C3%ACptico%20.pdf
- OIT. (2016a). *Estrés en el Trabajo: Un reto colectivo*. Obtenido de http://www.ilo.org/wcmsp5/groups/public/---ed_protect/---protrav/---safework/documents/publication/wcms_466549.pdf
- OIT. (2016b). *Estrés Laboral*. Obtenido de http://www.ilo.org/wcmsp5/groups/public/---americas/---ro-lima/documents/genericdocument/wcms_475146.pdf
- OIT. (2016c). *Una visión dinámica de la prevención: La Asociación Internacional de la Seguridad Social (AISS)*. Obtenido de http://www.ilo.org/global/publications/world-of-work-magazine/articles/WCMS_100428/lang--es/index.htm
- OIT-OMS. (2017). *Cuestionario sobre el estrés laboral de la OIT-OMS*. Obtenido de http://www.lexnova.es/Pub_In/Supuestos/supuesto143.htm
- OMS. (2006). *Constitución de la Organización Mundial de la Salud*. Obtenido de http://www.who.int/governance/eb/who_constitution_sp.pdf

- OPS - OMS. (2016). *Estrés laboral es una carga para los individuos, los trabajadores y las sociedades*. Obtenido de http://www.paho.org/hq/index.php?option=com_content&view=article&id=11973%3Aworkplace-stress-takes-a-toll-on-individuals-employers-and-societies&Itemid=135&lang=es
- Ortega, G., Pio, G., Cardemil, F., & Sade, C. (2015). Presencia de síndrome de Burnout en una muestra de residentes y otorrinolaringólogos de Chile. *Revista Otorrinolaringologos. Cir. Cabeza Cuello*, 75, 227-231.
- Pérez, P. (2017). *Trastornos adaptativos y reacciones de estrés*. Obtenido de <http://www.pauperez.cat/en/thematic/chapters/36-trastornos-adaptativos-y-reacciones-de-estres/file>
- Pueyo, A. (2018). *Trastornos musculoesqueléticos y enfermedades profesionales en la construcción*. Obtenido de <https://upcommons.upc.edu/bitstream/handle/2117/76361/memoria.pdf>
- Quiceno, J., & Vinaccia, S. (2007). Burnout: "síndrome de quemarse en el trabajo (SQT)". *Acta Colombiana de Psicología*, 10(2), 117-125.
- Robbins, S. (2004). *Comportamiento Organizacional*. México D.F.: Pearson Educación.
- Román, J. (2003). Estrés y Burnout en profesionales de la salud de los niveles primario y secundario de atención. *Revista Cubana Salud Pública*, 29(2), 103-110.
- Salazar, J., Guerrero, J., Machado, Y., & Cañedo, R. (2009). Clima y cultura organizacional: dos componentes esenciales en la productividad laboral. *ACIMED*, 20(4), 67-75.
- Segredo, A. (2013). Clima organizacional en la gestión del cambio para el desarrollo de la organización. *Revista Cubana Salud Pública*, 39(2), 1-2.

- Senplades. (2017). *Plan Nacional de Desarrollo 2017-2021*. Obtenido de http://www.planificacion.gob.ec/wp-content/uploads/downloads/2017/10/PNBV-26-OCT-FINAL_0K.compressed1.pdf
- Stavroula, L. (2004). *La organización del trabajo y el estrés*. Obtenido de http://www.who.int/occupational_health/publications/en/pwh3sp.pdf
- Universidad Autónoma del Estado de México. (2018). *Correlación lineal*. Obtenido de http://www.seduca2.uaemex.mx/ckfinder/uploads/files/u3tema_1_coeficiente.pdf
- Urquidi, L., & Rodríguez, J. (2010). Estrés en Profesorado Universitario Mexicano. *Actualidades Investigativas en Educación, 10*(2), 1-21.
- Villaseñor, B. (2013). *Salud laboral: Trastornos músculo-esqueléticos*. Obtenido de <https://www.uhmasalud.com/blog/bid/284711/Salud-laboral-Trastornos-m%C3%BAsculo-esquel%C3%A9ticos>

Apéndice

Apéndice A. Formatos de encuestas

CUESTIONARIO DEL ANALISIS DEL CLIMA ORGANIZACIONAL HOSPITAL BÁSICO DR. EDUARDO MONTENEGRO
Buenos días/tardes, la siguiente Cuestionario tiene como objetivo determinar el Clima Organizacional del Hospital, donde el propósito es conocer el punto de vista de las personas que trabajan en él. Opine de la forma más franca posible, esto será de mucha ayuda para que el establecimiento mejore sus servicios y le brinde un mejor ambiente. Este cuestionario no contiene preguntas correctas ni incorrectas. Por favor responda con total sinceridad; ya que, sus datos serán tratados de forma anónima y confidencial.

SECCIÓN I: ANTECEDENTES PERSONALES

1. Sexo (Marque con una X)

Femenino	Masculino
----------	-----------

2. Edad (Marque con una X).

18 a 25 años	36 a 45 años	Más de 56 años	
26 a 35 años	46 a 55 años		

3. Nivel Educativo (Marque con una X)

Primaria	
Secundaria	
Magíster	
Posgradistas	

4. Estado Civil. (Marque con una X)

Soltero	Viudo	
Separado		
Casado		

5- Profesión. (Marque con una X)

Médico Tratante	Enfermera	
Médico Residente	Auxiliares	

6. Años de Servicio. (Marque con una X)

1 a 5 años	18 a 23 años	
6 a 11 años	Más de 24 años	
12 a 17 años		

INSTRUCCIONES:

A continuación UD. encontrará una serie de afirmaciones acerca del Hospital “indicar nombre Hospital” institución en la que trabaja. Para cada una de ellas tendrá 5 alternativas de respuestas:

1) **Totalmente en desacuerdo**

2) **En desacuerdo**

3) **Ni de acuerdo, ni en desacuerdo;**

4) **De acuerdo;**

5) **Totalmente de acuerdo;**

Su tarea consistirá en marcar con una cruz (X) en los casilleros que aparecen al lado derecho de cada afirmación, la alternativa que según su opinión describe con mayor exactitud LO QUE USTED PIENSA, primero de la situación del Hospital de Talca en su totalidad y luego del servicio o unidad en el cual usted trabaja.

POR FAVOR RECUERDE:

- Marcar sus respuestas en los casilleros.
- Contestar todos los ítems.

COLABORACIÓN Y BUEN TRATO	1	2	3	4	5
Cuando tengo que hacer un trabajo difícil puedo contar con la ayuda de mis compañeros o colegas.					
Los jefes entregan información a su personal respecto de su desempeño laboral.					
Los funcionarios saben lo que los supervisores esperan de ellos.					
Los jefes promueven las buenas relaciones humanas entre las personas de la institución.					
Los jefes de esta institución tratan con respeto a sus subordinados.					
Cuando tengo que hacer un trabajo difícil puedo contar con la ayuda de mi(s) jefe(s).					
En esta institución se trabaja en equipo.					

MOTIVACIÓN LABORAL	1	2	3	4	5
En esta institución la gente está comprometida con su trabajo.					
Las personas de esta institución se esfuerzan bastante por desarrollar eficientemente su labor.					
Las personas en esta institución muestran interés por el trabajo que realizan.					

INICIATIVA PARTICIPATIVA	1	2	3	4	5
Aquí se da facilidad para que cualquier funcionario pueda presentar una idea nueva.					
Los jefes son comprensivos cuando uno comete un error.					
Uno progresa en esta institución si tiene iniciativa.					
En esta institución, entre el personal predomina un ambiente de amistad.					
La dirección de esta institución se preocupa por las personas, de cómo se sienten y de sus problemas.					
Los jefes piensan que las discrepancias entre las distintas unidades y personas pueden ser útiles para el mejoramiento de la institución					

DESARROLLO PROFESIONAL	1	2	3	4	5
En esta institución existen muy pocas posibilidades de ascenso.					
En esta institución no se dan las oportunidades para desarrollar las destrezas y habilidades personales.					
Los trabajadores de esta institución creen más en el rumor que surge sobre un cierto hecho, que en la información oficial.					
Esta institución se caracteriza por un ambiente de trabajo tenso.					
En esta institución se nos mantiene desinformados sobre materias que deberíamos saber.					

APOYO AL EMPRENDIMIENTO	1	2	3	4	5
El ambiente en esta institución no es propicio para desarrollar nuevas ideas.					
Las nuevas ideas que aporta el personal no son bien acogidas por los jefes.					
En esta institución existen demasiadas críticas.					
En esta institución existe un alto respeto por las personas.					
En esta institución la gente no confía en los demás.					
A veces trabajamos en forma desorganizada y sin planificación.					

EQUIPOS Y DISTRIBUCIÓN DE PERSONAS Y MATERIAL	1	2	3	4	5
La distribución del personal y de material en esta institución permite que se realice un trabajo eficiente y efectivo					
En esta institución hay disponibilidad de materiales del tipo y cantidad requeridos.					
El número de personas que trabaja en esta institución es apropiado para la cantidad de trabajo que se realiza.					

ORGANIZACIÓN Y DESEMPEÑO	1	2	3	4	5
En esta institución los trabajos están bien asignados y organizados.					
La capacidad es el criterio básico para asignar tareas en esta institución.					
En esta institución los que se desempeñan mejor en su trabajo obtienen un mayor reconocimiento de parte de sus superiores.					
En esta institución a veces no se sabe bien quien tiene que decidir las cosas.					

ESTABILIDAD LABORAL	1	2	3	4	5
Me preocupa que por una reorganización en la institución se vea afectada la estabilidad de mi trabajo.					
Me preocupan los efectos que puedan tener sobre la estabilidad de mi empleo los cambios de método de trabajo y la automatización en esta institución.					
Creo que en cualquier momento puedo perder el trabajo en esta institución.					

COMUNICACIÓN Y DESARROLLO	1	2	3	4	5
Existe una buena comunicación entre la dirección y los trabajadores.					
Todo lo que hay que hacer está claro, porque se nos explica bien y oportunamente.					
Esta Institución se caracteriza por una preocupación constante acerca del perfeccionamiento y capacitación del personal.					
Existe una buena comunicación entre los diferentes servicios y unidades que trabajan generalmente juntos.					

AUTONOMÍA Y PROFESIONALISMO	1	2	3	4	5
Para que un trabajo de buenos resultados es necesario que sea hecho con un alto nivel de conocimientos.					
En esta institución los jefes dan las indicaciones generales de lo que se debe hacer y se le deja a los empleados la responsabilidad sobre el trabajo específico					
Quienes dirigen esta institución prefieren que uno está haciendo bien su trabajo, siga adelante con confianza en vez de consultarlo todo con ellos.					

Cuestionario de Estrés Laboral OIT -OMS

INSTRUCCIONES

El presente formato de la encuesta ayuda a evaluar el estrés laboral en los profesionales de la salud con relación al clima organizacional del Hospital Dr. Eduardo Montenegro de Chillanes, la cual se divide en 25 preguntas y por cada pregunta, marque con una "X". De acuerdo a la escala que se presenta a continuación:

1 si la condición NUNCA es fuente de estrés.
 2 si la condición RARAS VECES es fuente de estrés.
 3 si la condición OCASIONALMENTE es fuente de estrés.
 4 si la condición ALGUNAS VECES es fuente de estrés.
 5 si la condición FRECUENTEMENTE es fuente de estrés.
 6 si la condición GENERALMENTE es fuente de estrés.
 7 si la condición SIEMPRE es fuente de estrés.

N°	Preguntas	Frecuencia						
		1	2	3	4	5	6	7
1.	La gente no comprende la misión y metas de la organización.							
2.	La forma de rendir informes entre superior y subordinado me hace sentir presionado.							
3.	No estoy en condiciones de controlar las actividades de mi área de trabajo.							
4.	El equipo disponible para llevar a cabo el trabajo a tiempo es limitado.							
5.	Mi supervisor no da la cara por mí ante los jefes.							
6.	Mi supervisor no me respeta.							
7.	No soy parte de un grupo de trabajo de colaboración estrecha.							
8.	Mi equipo no respalda mis metas profesionales.							
9.	Mi equipo no disfruta de estatus o prestigio dentro de la organización.							
10.	La estrategia de la organización no es bien comprendida.							

11.	Las políticas generales iniciadas por la gerencia impiden el buen desempeño.							
12.	Una persona a mi nivel tiene poco control sobre el trabajo.							
13.	Mi supervisor no se preocupa de mi bienestar personal.							
14.	No se dispone de conocimiento técnico para seguir siendo competitivo.							
15.	No se tiene derecho a un espacio privado de trabajo.							
16.	La estructura formal tiene demasiado papeleo.							
17.	Mi supervisor no tiene confianza en el desempeño de mi trabajo.							
18.	Mi equipo se encuentra desorganizado.							
19.	Mi equipo no me brinda protección en relación con injustas demandas de trabajo que me hacen los jefes.							
20.	La organización carece de dirección y objetivo.							
21.	Mi equipo me presiona demasiado.							
22.	Me siento incómodo al trabajar con miembros de otras unidades de trabajo.							
23.	Mi equipo no me brinda ayuda técnica cuando es necesario.							
24.	La cadena de mando no se respeta.							
25.	No se cuenta con la tecnología para hacer un trabajo de importancia.							

Apéndice B. Horarios de trabajo

 HORARIO	JORNADA MATUTINA	
	(Coordinadores)	07H00-07H10 Entrega de folletos del plan de actividades
	(Profesionales)	07H10 - 07H20 Organización de grupos de trabajo
	(Delegar un supervisor por día)	07H20-08H30 Asignar y entrega del plan de actividades para cada participante del grupo.
	(Profesionales y Supervisor)	08H30-11H30 Desarrollar tareas del plan de actividades
	(Supervisor)	11H30-11H40 Reunión de los grupos
	(Profesionales y Supervisor)	11H40-12H10 Descanso
	(Profesionales y Supervisor)	12H10-19H00 Desarrollar tareas del plan de actividades
	(Profesionales y Supervisor)	19H00 - 19H05 Entrega de informe del plan de actividades de los profesionales
	(Supervisor)	19H05- 19H15 Registro del plan de actividad general de cada grupo
	(Supervisor)	19H35-19H40 Entrega del plan laboral a los coordinadores de la jornada matutina (SALIDA)
	JORNADA NOCTURNA	
	(Coordinadores)	19H40-20H10 Entrega de folletos del plan de actividades.
	(Profesionales)	20H10 - 20H20 Organización de grupos de trabajo
	(Delegar un supervisor por día)	20H20-20H30 Asignar y entrega del plan de actividades para cada participante del grupo
	(Profesionales y Supervisor)	20H30-23H30 Desarrollar tareas del plan de actividades
	(Supervisor)	23H30-23H40 Reunión de los grupos
	(Profesionales y Supervisor)	23H40-24H10 Descanso.
	(Profesionales y Supervisor)	24H10-06H00 Desarrollar tareas del plan de actividades
	(Profesionales y Supervisor)	06H00 - 06H05 Entrega de informe del plan de actividades de los profesionales
(Supervisor)	06H05- 06H15 Registro del plan de actividad general de cada grupo	
(Supervisor)	06H35-06H40 Entrega del plan laboral a los coordinadores de la jornada nocturna (SALIDA)	

Figura 84. Horario del instituto.

Apéndice C. Plan de Actividades de Profesionales



Plan de Actividades de Profesionales

Nombre del Profesional _____

Cargo _____

Fecha _____

Nombre Supervisor _____

Horario de salida _____ Horario de salida _____

ACTIVIDAD A REALIZAR	NOMBRE DEL PACIENTE	ENFERMEDAD PACIENTE

OBSERVACIONES:

RECOMENDACIONES:

Figura 85. Plan de Actividades de Profesionales

Apéndice D. Plan de Actividades de Supervisor

REPORTE DE SUPERVISOR

NOMBRE SUPERVISOR FECHA

Hora del Registro de Actividades

	PUNTUALIDAD		ACTIVIDAD A REALIZAR	ASISTENCIA A REUNION		ENTREGA DEL PLAN	
	SI	NO		SI	NO	SI	NO
Nombre Representante 1	<input style="width: 30px;" type="text"/>	<input style="width: 30px;" type="text"/>	<input style="width: 100px;" type="text"/>	<input style="width: 30px;" type="text"/>			
Nombre Representante 2	<input style="width: 30px;" type="text"/>	<input style="width: 30px;" type="text"/>	<input style="width: 100px;" type="text"/>	<input style="width: 30px;" type="text"/>			
Nombre Representante 3	<input style="width: 30px;" type="text"/>	<input style="width: 30px;" type="text"/>	<input style="width: 100px;" type="text"/>	<input style="width: 30px;" type="text"/>			
Nombre Representante 4	<input style="width: 30px;" type="text"/>	<input style="width: 30px;" type="text"/>	<input style="width: 100px;" type="text"/>	<input style="width: 30px;" type="text"/>			

OBSERVACIONES

OBSERVACIONES

Figura 86. Reporte de Supervisor

Apéndice E. Correlaciones en SPSS

Correlaciones

		A2 - Edad	A6 - Años de Servicio	COLABORACIÓN Y BUEN TRATO	MOTIVACIÓN LABORAL	INICIATIVA PARTICIPATIVA	DESARROLLO PROFESIONAL	APOYO AL EMPRENDIMIENTO	EQUIPOS Y DISTRIBUCIÓN DE PERSONAS Y MATERIAL	ORGANIZACIÓN Y DESEMPEÑO	ESTABILIDAD LABORAL	COMUNICACIÓN Y DESARROLLO	AUTONOMÍA Y PROFESIONALISMO	Estrés laboral
A2 - Edad	Correlación de Pearson Sig. (bilateral) N	1 53 53	.747** .000 53	.359 .061 53	.230 .097 53	.268 .052 53	-.050 .720 53	-.276* .046 53	-.089 .528 53	.030 .828 53	-.491** .000 53	.153 .273 53	-.374** .006 53	-.270 .051 53
A6 - Años de Servicio	Correlación de Pearson Sig. (bilateral) N	.747** .000 53	1 53 53	.277* .045 53	.238 .086 53	.257 .063 53	-.121 .387 53	-.405** .003 53	.011 .938 53	.022 .878 53	-.386** .004 53	.176 .206 53	-.276* .047 53	-.221 .111 53
COLABORACIÓN Y BUEN TRATO	Correlación de Pearson Sig. (bilateral) N	.259 .061 53	.277* .045 53	1 53 53	.551** .000 53	.697** .000 53	-.333* .016 53	-.591** .000 53	.129 .357 53	.381** .005 53	-.113 .421 53	.820** .000 53	.301* .029 53	-.846** .000 53
MOTIVACIÓN LABORAL	Correlación de Pearson Sig. (bilateral) N	.230 .097 53	.238 .096 53	.551** .000 53	1 53 53	.538** .000 53	-.087 .536 53	-.567** .000 53	.009 .949 53	.220 .113 53	-.203 .145 53	.407** .002 53	.026 .852 53	-.485** .000 53
INICIATIVA PARTICIPATIVA	Correlación de Pearson Sig. (bilateral) N	.268 .052 53	.257 .063 53	.697** .000 53	.538** .000 53	1 53 53	-.318* .020 53	-.496** .000 53	.004 .978 53	.518** .000 53	-.354** .009 53	.745** .000 53	.096 .500 53	-.847** .000 53

Figura 87. Análisis de SPSS Parte 1

Correlaciones

		A2 - Edad	A6 - Años de Servicio	COLABORACIÓN Y BUEN TRATO	MOTIVACIÓN LABORAL	INICIATIVA PARTICIPATIVA	DESARROLLO PROFESIONAL	APOYO AL EMPRENDIMIENTO	EQUIPOS Y DISTRIBUCIÓN DE PERSONAS Y MATERIAL	ORGANIZACIÓN Y DESEMPEÑO	ESTABILIDAD LABORAL	COMUNICACIÓN Y DESARROLLO	AUTONOMÍA Y PROFESIONALISMO	Estrés laboral
DESARROLLO PROFESIONAL	Correlación de Pearson Sig. (bilateral) N	-.050 .720 53	-.121 .387 53	-.333* .015 53	-.087 .536 53	-.318* .020 53	1 53 53	.288* .038 53	-.088 .631 53	-.337* .014 53	.053 .707 53	-.458** .001 53	-.210 .131 53	.450** .001 53
APOYO AL EMPRENDIMIENTO	Correlación de Pearson Sig. (bilateral) N	-.276* .046 53	-.405** .003 53	-.591** .005 53	-.567** .000 53	-.496** .000 53	.288* .038 53	1 53 53	-.157 .263 53	-.146 .297 53	.121 .388 53	-.550** .000 53	-.132 .346 53	.359** .008 53
EQUIPOS Y DISTRIBUCIÓN DE PERSONAS Y MATERIAL	Correlación de Pearson Sig. (bilateral) N	-.089 .528 53	.011 .938 53	.129 .357 53	.009 .949 53	.004 .978 53	-.088 .631 53	-.157 .263 53	1 53 53	-.152 .278 53	.154 .272 53	.038 .788 53	.110 .432 53	.173 .216 53
ORGANIZACIÓN Y DESEMPEÑO	Correlación de Pearson Sig. (bilateral) N	.030 .828 53	.022 .878 53	.381** .005 53	.220 .113 53	.518** .000 53	-.337* .014 53	-.146 .297 53	-.152 .278 53	1 53 53	-.113 .418 53	.631** .000 53	.387** .003 53	-.510** .000 53
ESTABILIDAD LABORAL	Correlación de Pearson Sig. (bilateral) N	-.491** .000 53	-.386** .004 53	-.113 .421 53	-.203 .145 53	-.354** .009 53	.053 .707 53	.121 .388 53	.154 .272 53	-.113 .419 53	1 53 53	-.109 .435 53	.823** .000 53	.307* .026 53

Figura 88. Análisis de SPSS Parte 2

COMUNICACIÓN Y DESARROLLO	Correlación de Pearson	.153	.176	.020**	.407**	.745**	-.450**	-.550**	.038	.631**	-.108	.1	.438**	-.703**
	Sig. (bilateral)	.273	.206	.000	.002	.000	.001	.000	.788	.000	.435		.001	.000
	N	53	53	53	53	53	53	53	53	53	53	53	53	53
AUTONOMÍA Y PROFESIONALISMO	Correlación de Pearson	-.374**	-.275*	.301*	.026	.095	-.210	-.132	.110	.397**	.023**	.438**	.1	-.119
	Sig. (bilateral)	.006	.047	.029	.852	.500	.131	.346	.432	.003	.000	.001		.396
	N	53	53	53	53	53	53	53	53	53	53	53	53	53
Estrés laboral	Correlación de Pearson	-.270	-.221	-.646**	-.485**	-.647**	-.450**	.359**	-.173	-.510**	.307*	-.703**	-.119	.1
	Sig. (bilateral)	.051	.111	.000	.000	.000	.001	.008	.216	.000	.026	.000	.396	
	N	53	53	53	53	53	53	53	53	53	53	53	53	53

** La correlación es significativa en el nivel 0,01 (2 colas).

* La correlación es significativa en el nivel 0,05 (2 colas).

Figura 89. Análisis de SPSS Parte 3

DECLARACIÓN Y AUTORIZACIÓN

Yo, **Ortiz Uvidia Geovanna Jacqueline**, con C.C: # **1720918653** autora del trabajo de titulación: **El Estrés laboral de los profesionales de la Salud y la Relación con el Clima Organizacional en el Hospital Dr. Eduardo Montenegro de Chillanes, provincia de Bolívar** previo a la obtención del grado de **MAGISTER EN GERENCIA EN SERVICIOS DE LA SALUD** en la Universidad Católica de Santiago de Guayaquil.

1.- Declaro tener pleno conocimiento de la obligación que tienen las instituciones de educación superior, de conformidad con el Artículo 144 de la Ley Orgánica de Educación Superior, de entregar a la SENESCYT en formato digital una copia del referido trabajo de graduación para que sea integrado al Sistema Nacional de Información de la Educación Superior del Ecuador para su difusión pública respetando los derechos de autor.

2.- Autorizo a la SENESCYT a tener una copia del referido trabajo de graduación, con el propósito de generar un repositorio que democratice la información, respetando las políticas de propiedad intelectual vigentes.

Guayaquil, 3 de Mayo del 2018

f. _____

Nombre: Ortiz Uvidia Geovanna Jacqueline

C.C: 1720918653

REPOSITORIO NACIONAL EN CIENCIA Y TECNOLOGÍA

FICHA DE REGISTRO DE TESIS/TRABAJO DE GRADUACIÓN

TÍTULO Y SUBTÍTULO:	El Estrés laboral de los profesionales de la Salud y la Relación con el Clima Organizacional en el Hospital Dr. Eduardo Montenegro de Chillanes, provincia de Bolívar.		
AUTOR(ES) (apellidos/nombres):	Ortiz Uvidia, Geovanna Jacqueline		
REVISOR(ES)/TUTOR(ES) (apellidos/nombres):	Vera Salas, Laura / Zerda Barreno, Elsie Ruth		
INSTITUCIÓN:	Universidad Católica de Santiago de Guayaquil		
UNIDAD/FACULTAD:	Sistema de Posgrado		
MAESTRÍA/ESPECIALIDAD:	Maestría en Gerencia en Servicios de la Salud		
GRADO OBTENIDO:	Magister en Gerencia en Servicios de la Salud		
FECHA DE PUBLICACIÓN:	03 de Mayo del 2018	No. DE PÁGINAS:	127 páginas
ÁREAS TEMÁTICAS:	Estrés Laboral, Clima Organizacional, Servicios de Salud		
PALABRAS CLAVES/ KEYWORDS:	Estrés laboral, clima organizacional, gestión, talento humano, motivación laboral.		
RESUMEN/ABSTRACT:	<p>El objetivo primordial del proyecto consiste en determinar la relación entre el estrés laboral y el clima organizacional laboral del Hospital Básico Dr. Eduardo Montenegro. La metodología utilizada en esta investigación se basó en un estudio cualitativo-cuantitativo, el estudio fue de tipo trasversal y analítico. Se aplicó el cuestionario de análisis del clima organizacional con 44 reactivos con validez estadística, de forma anónima. Las encuestas se realizaron a 53 profesionales de la institución. Dicho instrumento está conformado de 76 preguntas con doce secciones incluyendo los datos personales. El análisis de los resultados demuestra que el 54.72% de los profesionales son mujeres, el 30.19% no cuentan con la ayuda de los colegas, el 37.74% está en desacuerdo que en cualquier momento pueden perder su trabajo en la institución, el 43.40% de los equipos de trabajo se encuentran desorganizados. La propuesta a implementar es un plan de actividades a fin de fomentar el dinamismo en equipo, aportar ideas nuevas, mejorar la productividad, disminuir la carga laboral e incentivar el trabajo en equipo.</p>		
ADJUNTO PDF:	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/> NO	
CONTACTO CON AUTOR/ES:	Teléfono: 0988238605	E-mail: rafgeo_87@hotmail.com	
CONTACTO CON LA INSTITUCIÓN:	Nombre: Lapo Maza, María del Carmen		
	Teléfono: +593-9-42206950 / 0999617854		
	E-mail: maria.lapo@cu.ucsg.edu.ec		