



**FACTORES ORGANIZACIONALES QUE CONDUCEN AL ESTRÉS ASISTENCIAL EN EL
SERVICIO DE MEDICINA INTERNA DEL HOSPITAL SAN JOSÉ INFANTIL**

LEADY VIVIANA PRIMICIERO CIFUENTES

Enfermera

NADYA PAOLA BAJONERO GARZÓN

Odontóloga

LEIDY JIMENA TORRES DICELIS

Enfermera

**UNIVERSIDAD SANTO TOMÁS
FACULTAD DE ECONOMÍA
DIVISIÓN DE CIENCIAS ECONOMICAS Y ADMINISTRATIVAS
ESPECIALIZACIÓN EN AUDITORIA DE SALUD
SEDE BOGOTÁ
2017**

**FACTORES ORGANIZACIONALES QUE CONDUCEN AL ESTRÉS ASISTENCIAL EN EL
SERVICIO DE MEDICINA INTERNA DEL HOSPITAL SAN JOSÉ INFANTIL**

**LEADY VIVIANA PRIMICIERO
NADIA PAOLA BAJONERO
LEIDY JIMENA TORRES**

ASESORA

ALEJANDRA VALENZUELA
Fisioterapeuta, Esp en Docencia Universitaria M.Sc. en Salud Pública

**UNIVERSIDAD SANTO TOMÁS
FACULTAD DE ECONOMÍA
DIVISIÓN DE CIENCIAS ECONOMICAS Y ADMINISTRATIVAS
ESPECIALIZACIÓN EN AUDITORIA DE SALUD
SEDE BOGOTÁ
2017**

TABLA DE CONTENIDO

1. PROBLEMA DE INVESTIGACIÓN	8
2. OBJETIVOS	11
2.1. OBJETIVO GENERAL	11
2.2. OBJETIVO ESPECÍFICOS	11
3. JUSTIFICACIÓN	12
4. MARCO CONCEPTUAL	13
4.1. ESTRÉS	13
4.2. ESTRÉS EN EL TRABAJO	14
4.3. ESTRÉS LABORAL	14
4.4. ESTRESORES DE LA ORGANIZACIÓN	15
4.5. FACTORES RELACIONADOS CON EL ESTRÉS	15
5.1. ENFOQUE	17
5.2. TIPO DE ESTUDIO	17
5.3. POBLACION EN ESTUDIO	17
5.4. ENCUESTA	17
6. ANÁLISIS Y RESULTADOS	18
7. DISCUSIÓN	24
8. CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES	26
ANEXOS	28

INDICE DE TABLAS

Tabla 1. Vinculadas con la tarea.	18
Tabla 2. Me siento desmotivado para realizar mi trabajo.	18
Tabla 3. Me siento rebosado por las dificultades de las tareas.	19
Tabla 4. Estoy fatigado emocionalmente debido a mi trabajo.....	19
Tabla 5. Pienso que el esfuerzo que hago no ayuda a la retribución que obtengo.	20
Tabla 6. Vinculadas a demanda interpersonales.....	20
Tabla 7. Me siento indiferente para hacer propuestas en mi trabajo	21
Tabla 8. Haga lo haga, mi trabajo no es valorado por los pacientes.....	21
Tabla 9. El reconocimiento que recibo me resulta insatisfactorio por parte de la institución.	22
Tabla 10. Han afectado su dignidad o integridad psíquica y física por parte de un paciente o incluso su jefe.	22

Dedicatoria

Esta monografía se la dedicamos a Dios quién supo guiarnos por el buen camino, por darnos fuerzas para seguir adelante y no desfallecer en los problemas que se presentaban, enseñándonos a enfrentar las adversidades sin perder nunca la Dignidad ni desfallecer en el intento.....

A nuestras familias, por haber sacrificado tan valioso tiempo ante nuestras ausencias por los compromisos académicos. A todos y cada uno de los profesores que participaron en este proceso formativo, en especial a nuestra asesora Alejandra Valenzuela por su dedicación, compromiso, entrega y estímulo permanente. en general a todas las personas que nos ayudaron

RESUMEN

El estrés laboral se describe desde el marco vivencial donde se especifican los estresores del ambiente físico como el ruido, vibraciones, iluminación, temperatura, toxicidad, disponibilidad y disposición de espacio físico; por lo tanto estos factores pueden convertirse en estresores en determinados ambientes de trabajo. En particular otros estresores importantes desde la operatividad en el hacer, son los estresores de la tarea, haciendo referencia a las características objetivas de la tarea sencilla y rutinaria, mientras tanto existen otras tareas más complejas que enriquecer el quehacer profesional; de ahí radica la importancia de adecuar las tareas de acuerdo a las expectativas y a la capacidad del trabajador, el cual contribuye al bienestar psicológico y motivacional del mismo. A su vez el estrés puede no solo presentar un conjunto de síntomas psicofisiológicos de productividad, sino también llegar a afectar nuestras relaciones e incluso nuestra salud, lo que estaría deteriorando el bienestar personal, la calidad de vida y por qué no pensar, en que lleguen a ser afectados nuestros objetivos de vida a largo plazo.

En particular los trabajadores de la salud son los más propensos a tener estrés laboral según la Organización Mundial de la Salud (OMS), debido al que el personal debe enfrentarse a diario con el dolor, la muerte, y las enfermedades terminales, entre otras, conllevando a la toma de decisiones donde está en juego la vida de los pacientes. Por esta razón se realizó este estudio con el fin de identificar y analizar los factores estresores y organizacionales que conducen al estrés laboral, tomando como muestra el servicio de medicina interna del hospital San José Infantil. De igual modo se pretende contribuir en aportar argumentativamente con conclusiones y recomendaciones preliminares para la intervención específicamente dirigidas al talento humano asistencial del servicio de medicina interna.

Para esto es necesario evaluar a los profesionales teniendo en cuenta el área de desempeño, el número de horas trabajadas, el espacio físico, el género, la edad y todas aquellas circunstancias que en un momento afectan el ejercicio laboral y de bienestar de los individuos y por ende la calidad del servicio prestado.

El tipo de Estudio utilizado fue descriptivo de corte transversal, en donde se requirió describir la información de la población objeto de estudio durante un determinado tiempo; esta investigación se desarrolló en el mes de junio del primer periodo del año 2017. Se tomó una muestra de 26 trabajadores del servicio de medicina del hospital San José infantil y así determinar los factores estresores y organizacionales que conducen al estrés laboral, donde se analizaron los factores que se vinculan a la ejecución de las tareas, así como a las demandas interpersonales.

Una vez tabulada y analizada la información se obtuvieron los siguientes resultados de una

población de 26 personas: De la información recopilada es importante señalar que la población con mayor prevalencia es de sexo femenino equivalente 57.7%, en comparación con un 42.3% del sexo masculino del total de la encuesta aplicada, en general los empleados se sienten satisfechos con sus labores realizadas, sin embargo el 57.6 % de los encuestados se sienten fatigados emocionalmente por exceso de carga laboral. Se observó también que el 42.3% de los encuestados, no se encuentran satisfechos con la retribución recibida por parte de la entidad, además de la sobrecarga de actividades. Los empleados son indiferentes en aspectos como si el paciente valora lo que se hacen por ellos, ya que es difícil ya que las personas se encuentran en situaciones difíciles de enfermedad, muerte y dolor, conllevando a diferencia de percepciones ya que un encuentro terapéutico entre personal de salud y paciente puede provocar insatisfacción y estrés de las dos partes.

1. PROBLEMA DE INVESTIGACIÓN

Con respecto al estrés, se plantea como una condición dinámica en la cual se ve involucrado una serie de componentes que se integran para destacar una relación entre individuo, transacción o situación; en lo referente a la transacción, se caracteriza por ser una oportunidad, una restricción o demanda, de manera común genera una tensión, a las que se puede ver expuesto el individuo al momento de presentar uno de los componentes mencionados. Así mismo hará que se presente un desbalance entre las demandas del ambiente (externas e internas) y los recursos disponibles del individuo, es decir lo observara desde una perspectiva que contará con sentimientos, así como pensamiento, actos y entorno; que contribuirá a analizar el afrontamiento con el estrés. Por tal motivo el individuo no ha llegado a estar a la altura de las demandas de las circunstancias y no lo estará por la dificultad o imposibilidad que acarrearán las mismas, (esto en el caso a nivel laboral) o simplemente hará esfuerzos cognitivos y conductuales para manejar adecuadamente la situación.

A su vez el estrés puede no solo presentar un conjunto de síntomas psicofisiológicos de productividad, sino también llegar a afectar nuestras relaciones e incluso nuestra salud, lo que estaría deteriorando el bienestar personal, la calidad de vida y por qué no pensar, en que lleguen a ser afectados nuestros objetivos de vida a largo plazo.

Por lo tanto, para manejar el estrés relacionado con el trabajo, es cuando se debe entender cuáles podrían llegar hacer sus posibles causas conocidas como los factores estresantes, que son innumerables en el trabajo y en la vida en general.

Como resultado el estrés se relaciona con el agitado ritmo de vida, la sobrecarga de agendas, el trabajo excesivo y acumulador; de igual forma se suma las responsabilidades y la ambigüedad del rol, lo que hace que el estrés vaya de nuestra mano y prácticamente se podría decir que se convierte en una enfermedad social. En consecuencia, el sitio de trabajo para muchas personas se convierte en su segundo hogar, llegando a ser ese lugar, un espacio generador de incertidumbre ante el desarrollo de situaciones como sobrecarga laboral, inseguridad laboral, grupo de trabajo, cohesión del grupo, apoyo del grupo, alianzas e incluso encubrimientos, son estos estresores que hacen que la persona llegue a presentar, temor e inquietud.

En definitiva, lo que podría acarrear los síntomas psicofisiológicos ante la productividad en el ámbito laboral es aún más, cuando se refiere a unas condiciones estresantes, debido que ante la asignación de una tarea debería ser adecuada a la satisfacción o expectativa e incluso a las capacidades de la persona; el cual se fomenta situaciones de disconfort o alteraciones del bienestar psicológico y además no habrá por lo menos un elemento motivador. Teniendo en cuenta lo anterior, son aspectos de punto de partida para analizar los factores estresores que no contribuirán en el desarrollo de las tareas desempeñadas por los trabajadores.

Además, se analizarán los factores organizacionales quienes se identifican como causantes

de estrés en los trabajadores y se enfocará en el ámbito de la salud, así como estos pueden llegar a afectar la integralidad de las personas.

Del mismo modo el estrés ocupacional que sufren las personas cuyas profesiones consisten principalmente en ofrecer servicios humanos directos y de gran relevancia para el usuario, y es aquí donde se refiere sobre el talento humano en salud. Donde el estrés aparece cuando la intensidad de las demandas laborales o los factores organizacionales comienzan hacer parte de las experiencias y vivencias asociadas dentro del contexto laboral, el cual hace parte de este punto de partida para comenzar a analizar una serie de situaciones que terminarían convirtiéndose en factores organizacionales.

Muchos estudios describen e indican que el estrés propio de los profesionales de la salud, es más alto que las de otras profesiones. Por consiguiente no solo estos son factores que aferran a los profesionales de la salud, sino también, la demanda de tareas donde cuentan las condiciones y la distribución física del sitio de trabajo. Jerarquizadas como las *demandas de papel*, presiones asignadas sobre una persona, donde se espera que el trabajador haga más de lo que el tiempo y las capacidades le permiten; así como las *demandas interpersonales*, que contextualiza sobre la carencia de apoyo social entre los colegas o las relaciones interpersonales limitadas (competitividad generalizada en la organización); y por último, aunque existen más que no llegan hacer tan relacionados con la salud, sumado con el estilo de liderazgo organizacional, donde el gerente o directivo organizacional, llega a sembrar sentimientos de tensión, temor y ansiedad.

Así que, para sobrellevar estos factores organizacionales y evitar una serie de repercusiones en la salud – personal, propicia condiciones no apropiadas como el sedentarismo y la enfermedad de carácter social; los cuales se convierten en unos factores estresores donde se asocia a la insatisfacción con la calidad de sus vidas.

2. OBJETIVOS

2.1. OBJETIVO GENERAL

Caracterizar el estrés con base procesos y perspectivas afines al ámbito laboral en salud en Colombia que permitan determinar los factores organizacionales que conducen al estrés asistencial en el servicio de medicina interna del Hospital San José infantil en el periodo 1-2017.

2.2. OBJETIVO ESPECÍFICOS

Identificar los procesos y perspectivas del estrés en el ámbito laboral en salud por medio de una revisión bibliográfica de fuentes secundarias y terciarias.

Contribuir a la implementación de conclusiones y recomendaciones preliminares para la intervención específicamente dirigidas al talento humano asistencial del servicio de medicina interna.

3. JUSTIFICACIÓN

En particular los trabajadores de la salud son los más propensos a tener estrés laboral según la Organización Mundial de la Salud (OMS), debido al que el personal debe enfrentarse a diario con el dolor, la muerte, y las enfermedades terminales, entre otras, conllevando a la toma de decisiones donde está en juego la vida de los pacientes.

Por esta razón se realizará este estudio con el fin de identificar y analizar los factores estresores y organizacionales que conducen al estrés laboral, tomando como muestra el servicio de medicina interna del hospital San José Infantil. De igual modo se pretende contribuir en aportar argumentativamente con conclusiones y recomendaciones preliminares para la intervención específicamente dirigidas al talento humano asistencial del servicio de medicina interna.

Además el estrés laboral es cada vez más frecuente y tiene consecuencias importantes que pueden afectar tanto el bienestar físico y psicológico de los trabajadores, así mismo puede llegar a desequilibrar la gestión de tareas que podrían llegar a repercutir en las organizaciones.

Sin embargo, existen investigaciones relacionadas con el estrés laboral, siendo un factor que no solo afecta la productividad de las instituciones, además existen varios factores como el ausentismo, rotación de personal, desmotivación laboral; de donde resulta el bajo desempeño de las tareas relacionado al clima y cultura laboral.

Precisamente, este estudio surge con el objetivo de identificar factores estresores y organizacionales que conducen al estrés laboral existentes en el grupo de profesionales del servicio de medicina interna del Hospital San José Infantil, para en un futuro continuar con esta línea de investigación preventiva en el resto de la institución. Para esto es necesario evaluar a los profesionales teniendo en cuenta el área de desempeño, el número de horas trabajadas, el espacio físico, el género, la edad y todas aquellas circunstancias que en un momento afectan el ejercicio laboral y de bienestar de los individuos y por ende la calidad del servicio prestado.

4. MARCO CONCEPTUAL

4.1. ESTRÉS

En cuanto a los referentes teóricos sobre el concepto de estrés, especifican una evolución histórica enmarcada en la década de 1930, que describe el “síndrome de estar enfermo” basado en las siguientes características: cansancio, pérdida de apetito, disminución de peso. (1)

Luego en 1936 el estrés desde una perspectiva fisiológica se describió como un síndrome general de adaptación, el cual se da por una respuesta física y específica del organismo ante cualquier demanda o agresión, ante agresores que pueden ser tanto físicos como psicológicos. (2)

Ya en 1950 se enfocó en la ansiedad que proviene de la física y de la presión que ejerce un cuerpo sobre otro (la fatiga de materiales), siendo aquel que más presión recibe el que puede destrozarse, y fue adoptado por la psicología, pasando a denominar el conjunto de síntomas psicofisiológicos.

Surge en 1984 la perspectiva transaccional concebida por principios que se expresan en “modelan”, es decir que los sentimientos, pensamientos, actos y entorno contribuyen a determinar al análisis entre el afrontamiento con el estrés. Teniendo en cuenta que existe un proceso de transacción entre una situación (interna o externa) que posee determinadas características que puede ser laborales, familiares, sociales, entre otros. Por consiguiente acarrea en la persona presente un desbalance entre las demandas externas o internas y los recursos que están a su disposición para superar las demandas. (3)

En particular, el estrés posee unos componentes que se integran entre relación y transacción situación / sujeto) y a continuación se describe:

En primera instancia el “hecho objetivo” de que el individuo no está a la altura de las demandas, de las circunstancias, y no lo está por la dificultad o imposibilidad, con sus escasos recursos, de atender bien a la vez demandas o muy intensas o de signo dispar, incompatibles. Enseguida se encuentra el estado o disposición de ánimo de la persona (“mood”, humor, talante, emoción, experiencia). Y finalmente el “peligro de patrón disfuncional” en el comportamiento instrumental y/o el de daños o riesgo relativamente permanente en alguno de los subsistemas de la persona. (4)

El concepto de estrés está basado en la teoría propuesta por Richard Lazarus, quien define el estrés como un proceso sostenido en el tiempo y en donde de manera regular un individuo percibe un desbalance entre las exigencias de una situación y los recursos con que él cuenta para hacer frente a dicha situación.

Dicho lo anterior ahora vamos a reconocer tres tipos de estrés, uno de ellos el estrés personal, otro el estrés en el trabajo y por último el estrés social. En donde empezaremos a definir primero el estrés personal como la experiencia particular mediante el cual una

persona cree que sus recursos son limitados, escasos o poco adecuados para responder a sus necesidades. Éste genera un estado de inquietud que causa angustia y desconfianza. Luego encontramos el estrés social que se refiere a la percepción que tiene una persona del entorno que la rodea y que considera preocupante o frustrante, por ejemplo, vivir o trabajar en lugares peligrosos, situaciones económicas desfavorables, y ahora por último el estrés en el trabajo que se refiere a todos aquellos aspectos del trabajo que generan preocupación excesiva. En este último se percibe un desequilibrio donde encontraremos unos factores importantes como la falta de apoyo que ofrece la organización, el pobre liderazgo, desconocimiento del rol laboral, la sobrecarga de trabajo, entre otros.

4.2. ESTRÉS EN EL TRABAJO

Al contextualizar el estrés en el trabajo, se relaciona con una serie de reacciones que ocurren cuando las personas en este caso los trabajadores se enfrentan a situaciones ocupacionales; a su vez son considerados no propios de sus conocimientos, destrezas o habilidades, generando en ellos una mayor exigencia propiciando una serie de acontecimientos o respuestas de carácter fisiológico, emocional y cognitivas: en primer lugar las respuestas fisiológicas como la secreción de hormonas (adrenalina y cortisol, naturales en el ser humano), aumento del ritmo cardíaco e hiperventilación; seguido de las respuestas emocionales comprendidas en torno a la ansiedad, agresividad, nerviosismo e irritabilidad; y por último las respuestas cognitivas que se expresa en disminución en la atención, percepción y falta de memoria.

Como resultado el estrés ha sido entendido como respuesta, como estímulo y como interacción y de esta manera se considera una consecuencia que genera desequilibrio entre el ambiente y el trabajador, donde interfieren una serie de estresores internos o externos y además repercute la disponibilidad de los recursos (Teoría de Lazarus y Folkman,1986).

4.3. ESTRÉS LABORAL

A continuación se describirá específicamente el **estrés laboral**, desde el marco vivencial donde se especificar los estresores del ambiente físico como el ruido, vibraciones, iluminación, temperatura, toxicidad, disponibilidad y disposición de espacio físico; por lo tanto estos factores pueden convertirse en estresores en determinados ambientes de trabajo. En particular otros estresores importantes desde la operatividad en el hacer, son los estresores de la tarea, haciendo referencia a las características objetivas de la tarea sencilla y rutinaria, mientras tanto existen otras tareas más complejas que enriquecer el quehacer profesional; de ahí radica la importancia de adecuar las tareas de acuerdo a las expectativas y a la capacidad del trabajador, el cual contribuye al bienestar psicológico y motivacional del mismo.

4.4. ESTRESORES DE LA ORGANIZACIÓN

Además, existen los **estresores de la organización**, quienes producen situaciones conflictivas entre la institución y el trabajador que dan como resultado un conjunto de fuerzas denominando “conflicto del rol”; teniendo en cuenta lo anterior, el conflicto de rol se desarrolla cuando se dan dos o más órdenes contradictorias, o cuando son de carácter subjetivo y más al ser provenientes del conflicto entre los requisitos formales del rol y los propios deseos, metas y valores del individuo. Sin embargo es importante aclarar que la presencia de una situación conflictiva constituye un estresor importante que propicia el bajo rendimiento del talento humano en salud.

De igual forma, es evidente en los roles de conflictivos resultan de prácticas disfuncionales de la organización, suele ser frecuente la aparición de la ambigüedad del rol de carácter transitoria (no genera mayores efectos debilitantes), y de carácter continuo (considerara como una amenaza para la adaptación del trabajador); a su vez se genera otros hechos importantes propios de la entidad como la jornada de trabajo, los tiempos de descanso, las relaciones interpersonales, las dificultades en la comunicación.

Por consiguiente al mencionar la **jornada de trabajo**, cuando es excesiva produce desgaste físico y mental e impide al trabajador hacer frente a las situaciones estresantes. Como resultado al aumento de la cantidad de tiempo dedicado al trabajo normalmente se vincula a la disminución del tiempo disponible para el ocio y el descanso.

4.5. FACTORES RELACIONADOS CON EL ESTRÉS

En cuanto a las **relaciones interpersonales y grupales**, generalmente son valoradas positivamente, pero pueden llegar a convertirse en un estresor importante. De tal modo, las malas relaciones entre los miembros del grupo de trabajo, con los superiores, con los compañeros, con los subordinados propiciando la falta de conexión del grupo, las presiones y un inadecuado clima de trabajo; esto propicia una reducción de los contactos sociales, aislamiento en el puesto, niveles elevados de tensión y estrés entre los miembros de un grupo u organización.

Por el contrario, las buenas relaciones interpersonales originan excelentes canales de comunicación y apoyo social que amortiguan los efectos negativos del estrés laboral sobre la salud y el bienestar psicológico en el trabajo.

Llegando a este punto se menciona el **desequilibrio en lo fisiológico, emocional y cognitivo**, que puede existir en el trabajador en aspectos como en el desarrollo y promoción de su carrera laboral y profesional, además un individuo libre de preocupaciones, ansiedades y frustraciones.

Para terminar, es necesario recalcar que el “estrés laboral en salud” es un eje importante para estudiar, desde problemáticas en torno a los profesionales que están expuestos a altos niveles de estrés con respecto a otras profesiones.

Sin embargo, cabe esperar que el nivel de estrés entre los profesionales es mayor cuando se enfrentan a situaciones como atender el dolor, la muerte, o la enfermedad terminal (Simón y Grant, 1991); el cual son afectados en la toma de decisiones ante diversas situaciones que se presentan en los servicios de salud.

Por lo tanto en la mayoría de estudios en 1979 con 850 médicos de familia indicaba que aunque el noventa y siete por ciento de los médicos se encontraban satisfechos con su trabajo, el sesenta y cinco por ciento de ellos se consideraban estresados en su trabajo, y que el factor de estrés más importante era la presión temporal y la urgencia del trabajo inmediato. En el cual, son resultados semejantes a los obtenidos por May y Revicki en 1985 que encontraron un 97% de los médicos estaban satisfechos de su profesión a pesar de los niveles de estrés presente.

A pesar de la satisfacción que produce en estos trabajadores, su trabajo se contempla en las tasas de morbilidad y mortalidad de las profesiones ocasionadas indirectamente por los diferentes niveles de estrés. Soportado bajo el estudio de Margison en 1987 que refleja tasas de suicidio en médicos, además presentan se presentan patología cirrosis, abuso de drogas, depresión y desorden afectivo. (Ref. Roy, 1985). Margison (1987) Watterson) (5)

5. METODOLOGÍA:

5.1. ENFOQUE

La presente investigación tiene un enfoque **cuantitativo**, ya que permite dar respuesta a la pregunta de investigación, por medio de la recolección y análisis de datos la cual se fundamenta en la medición numérica, en particular esta recolección o medición se lleva a cabo a través de procedimientos estandarizados. Dicho de esta manera las mediciones se transforman en valores numéricos que se analizan por medio de la estadística.

5.2. TIPO DE ESTUDIO

Estudio **descriptivo de corte transversal**, en donde se requiere describir la información de la población objeto de estudio durante un determinado tiempo; esta investigación se desarrolla en el mes de Junio del primer periodo del año 2017. Además se realiza la recolección de los datos a los trabajadores del servicio de medicina del hospital San José infantil y así determinar los factores estresores y organizacionales que conducen al estrés laboral, donde se analizarán los factores que se vinculan a la ejecución de las tareas, así como a las demandas interpersonales.

5.3. POBLACION EN ESTUDIO

- Universo: Estuvo conformada por 130 médicos, 150 enfermeras 300auxiliares de enfermería vinculados laboralmente al Hospital San José infantil
- Población: Para la población se tomaron los 26 de los cuales se encuentran 10 médicos 8 enfermeras 12 auxiliares de enfermería, que se encentran vinculados laboralmente al servicio de medicina interna del hospital san José infantil.

5.4. ENCUESTA

Se buscó determinar los factores estresores y organizacionales que conducen al estrés laboral; el cual estará dividido en dos partes donde se analizarán los factores que se vinculan a la ejecución de las tareas, así como a las demandas interpersonales. En particular el esquema de encuesta es estructurada con preguntas y medidas teniendo como base la escala de likertd.

6. ANÁLISIS Y RESULTADOS

Una vez tabulada y analizada la información se obtuvieron los siguientes resultados de una población de 26 personas:

De la información recopilada es importante señalar que la población con mayor prevalencia es de sexo femenino equivalente 57.7%, en comparación con un 42.3% del sexo masculino del total de la encuesta aplicada, a continuación señalaremos los aspectos relevantes allí encontrados

VINCULADAS CON LA TAREA:

1 .Totalmente en desacuerdo 2. En desacuerdo; 3. Indiferente; 4. De acuerdo; 5. Totalmente de acuerdo.

Tabla 1. Vinculadas con la tarea.

NUMERO PREGUNTAS	RESPUESTAS				
	1	2	3	4	5
1	7	7	4	8	0
2	6	4	2	8	6
3	2	16	4	2	2
4	5	8	5	0	8
5	2	8	2	3	11
6	3	7	4	8	4
7	2	5	11	4	4
8	2	5	7	8	4
9	0	7	6	8	5
10	0	7	2	11	6
11	0	6	3	15	2
12	3	2	11	5	5
13	0	5	9	5	7
14	0	3	17	2	4
15	0	11	7	5	3

Tabla 2. Me siento desmotivado para realizar mi trabajo.

14. ME SIENTO DESMOTIVADO PARA REALIZAR MI TRABAJO	NUMERO	PORCENTAJE
Totalmente en desacuerdo	0	0%
En desacuerdo	3	11.5%

indiferente	17	62.9%
De acuerdo	2	7.6%
Totalmente de acuerdo	4	15.3%

En relación con la tabla anterior se puede observar que la pregunta con mayor frecuencia en respuesta es la numero 14 en el que el 62.9 % (17 personas)de 26 Encuestadas, quienes responden como indiferente a la motivación que recibe en su trabajo para realizar las tareas.

La satisfacción personal y laboral está muy relacionada con una alta productividad en la cual, la satisfacción sería la causa y la productividad el efecto, es así como es necesario tener en cuenta el clima organizacional ya que este influye en el comportamiento motivación y actividades del personal.

Tabla 3. Me siento rebosado por las dificultades de las tareas.

3.ME SIENTO REBOSADO POR LA DIFICULTAD DE LAS TAREAS	NUMERO	PORCENTAJE
Totalmente en desacuerdo	2	7.6%
En desacuerdo	16	61.5%
indiferente	4	15.3%
De acuerdo	2	7.6%
Totalmente de acuerdo	2	7.6%

Con la tabla anterior se demostró que el 61.5% se encuentra en desacuerdo con que sus tareas sean difíciles, al parecer sus labores cumplen con sus capacidades, cada uno de los encuestados conoce y sabe de las tareas que le corresponde.

Tabla 4. Estoy fatigado emocionalmente debido a mi trabajo.

11. ESTOY FATIGADO EMOCIONALMENTE DEBIDO A MI TRABAJO.	NUMERO	PORCENTAJE
Totalmente en desacuerdo	0	0%
En descuerdo	6	23%

indiferente	3	11.5%
De acuerdo	15	57.6%
Totalmente de acuerdo	2	7.6%

A pesar de que los empleados manifestaron en la tabla 3 que se sentían satisfechos con su labores , en la tabla 4 se evidencia que el 57.6% se encuentra fatigado emocionalmente y esta fatiga esta relacionada directamente con sus tareas, la fatiga se produce cuando hay un **exceso de carga mental** en el trabajo. Es decir, cuando las exigencias de nuestra tarea diaria -esfuerzo requerido, ritmo de trabajo, nivel de atención, tensión emocional- superan nuestra capacidad de respuesta en este sentido se observa que los trabajadores no tienen claro si sus tareas sobrepasan su capacidad de respuesta.

Tabla 5. Pienso que el esfuerzo que hago no ayuda a la retribución que obtengo.

5. PIENSO QUE EL ESFUERZO QUE HAGO NO AYUDA A LA RETRIBUCIÓN QUE OBTENGO	NUMERO	PORCENTAJE
Totalmente en desacuerdo	2	7.6%
En desacuerdo	8	30.7%
indiferente	2	7.6%
De acuerdo	3	11.5%
Totalmente de acuerdo	11	42.3%

Con la tabla anterior se evidencio que el 42.3% de los encuestados, no se encuentran satisfechos con la retribución recibida por parte de la entidad, además de la sobrecarga de actividades.

La **motivación laboral** es un aspecto que nunca debe faltar entre los empleados. Supone un cambio cualitativo a la hora de llevar a cabo un trabajo, pero también la forma de mantener un ambiente agradable y proactivo, actividades que son necesarias en esta entidad ya que se observa en todo el estudio desmotivación

VINCULADAS A DEMANDAS INTERPERSONALES

1 .Totalmente en desacuerdo 2. En desacuerdo; 3. Indiferente; 4. De acuerdo; 5. Totalmente de acuerdo.

Tabla 6. Vinculadas a demanda interpersonales.

NUMERO PREGUNTAS	RESPUESTAS				
	1	2	3	4	5
16	11	6	4	5	0
17	0	8	14	0	4

18	0	3	15	6	2
19	4	2	4	10	6
20	8	5	6	4	3
21	4	1	2	9	10
22	8	2	7	6	3
23	10	5	5	5	1
24	6	4	7	7	2
25	3	7	2	4	10

Tabla 7. Me siento indiferente para hacer propuestas en mi trabajo

18. ME SIENTO INDIFERENTE PARA HACER PROPUESTAS EN MI TRABAJO.	NUMERO	PORCENTAJE
Totalmente en desacuerdo	0	0%
En desacuerdo	3	11.5%
indiferente	15	57.6%
De acuerdo	6	23%
Totalmente de acuerdo	2	7.6%

Se evidencia falta de interés en los empleados de esta institución ya que ni siquiera propuestas de cambio les han motivado dado que un 57.6% no se preocupa en generar opciones de cambio en su empresa.

Tabla 8. Haga lo haga, mi trabajo no es valorado por los pacientes

17. HAGA LO QUE HAGA, MI TRABAJO NO ES VALORADO POR LOS PACIENTES.	NUMERO	PORCENTAJE
Totalmente en desacuerdo	0	0%
En desacuerdo	8	30.7%
indiferente	14	53.8%
De acuerdo	0	0%
Totalmente de acuerdo	4	15.3%

Se evidencia en la tabla que el personal se torna indiferente frente a las actividades o labores que no son valoradas por los pacientes representándose con un 53.8%,

posiblemente.

Cabe recalcar que hoy en día el diario vivir se presenta de una manera acelerada, el aumento de actividades y tareas por cumplir hacen que el personal pierda la importancia de ver, si su trabajo fue valorado por el paciente, aún más cuando se presenta en un entorno como es éste, es decir donde las personas se encuentran en situaciones difíciles de enfermedad, muerte y dolor, conllevando a diferencia de percepciones ya que un encuentro terapéutico entre personal de salud y paciente puede provocar insatisfacción y estrés de las dos partes.

Tabla 9. El reconocimiento que recibo me resulta insatisfactorio por parte de la institución.

16. EL RECONOCIMIENTO QUE RECIBO ME RESULTA INSATISFACTORIO, POR PARTE DE LA INSTITUCIÓN.	NUMERO	PORCENTAJE
Totalmente en desacuerdo	11	42.3%
En desacuerdo	6	23%
indiferente	4	15.3%
De acuerdo	5	19.2%
Totalmente de acuerdo	0	0%

En la siguiente tabla podemos evidenciar que al personal de salud, en cuanto al reconocimiento que recibe le resulta insatisfactorio, por parte de la institución, presentándose con un 42.3% para, totalmente en desacuerdo, el personal se encuentra respaldado por la institución, se indago con el personal refiriendo que la institución realiza reconocimientos mensuales al personal, por su dedicación, colaboración y compromiso, es por esta razón la cifra presentada.

El reconocimiento es una herramienta en una institución, reforzara la relación entre personal e institución lo que conllevara al progreso y cumplimiento de acciones y comportamientos relevantes para el institución.

Tabla 10. Han afectado su dignidad o integridad psíquica y física por parte de un paciente o incluso su jefe.

25. HAN AFECTADO SU DIGNIDAD O INTEGRIDAD PSÍQUICA, FÍSICA POR PARTE DE UN PACIENTE O	NUMERO	PORCENTAJE
--	---------------	-------------------

INCLUSO SU JEFE.		
Totalmente en desacuerdo	3	11.5%
En desacuerdo	7	26.9%
indiferente	2	7.6%
De acuerdo	4	15.3%
Totalmente de acuerdo	10	38.4%

El 38.4% del personal de salud encuestado, reporto haber sido afectado física y psíquica, por parte de un paciente e incluso hasta por sus mismos superiores.

Se puede hablar que el problema de agresión de alguna manera es multifactorial, no se trata de un problema individual, sino de un problema estructural y estratégico que se mantiene en la sociedad, donde de una u otra manera intervienen factores sociales, económicos, organizacionales (nuestros superiores) y culturas, desencadenando una serie de comportamientos y carencias estructurales, no solo en nuestro diario vivir sino también en nuestros lugares de trabajo.

7. DISCUSIÓN

En particular, el estrés se sustenta bajo perspectivas afines al ámbito laboral en salud en Colombia que permitan determinar los factores organizacionales que conducen al estrés asistencial en el servicio de medicina interna del Hospital San José infantil en el periodo 1-2017; ya que este es el servicio con mayor demanda de pacientes y su grupo de trabajadores son aptos para ser estudiados.

Por otra parte el estrés laboral se describe como una reacción fisiológica del organismo en el que entran en juego diversos mecanismos de defensa para afrontar una situación, se percibe amenazante o de demanda incrementada; a su vez el estrés puede no solo presentar un conjunto de síntomas psicofisiológicos de productividad, sino también llegar a afectar las relaciones e incluso la salud, esto estaría deteriorando el bienestar personal, la calidad de vida, y lleguen a ser afectados los objetivos de vida a largo plazo.

Sin embargo, los trabajadores sienten estrés cuando las exigencias de su trabajo son mayores que su capacidad para hacerles frente. Además de los problemas de salud mental, están sometidos a periodos de estrés prolongados, el cual pueden desarrollar problemas graves como enfermedades cardiovasculares o problemas musculoesqueléticos, teniendo como consecuencia una baja productividad de las organizaciones, y se traduce en un pobre rendimiento global de la empresa, aumento del absentismo, «presentismo» (trabajadores que acuden trabajar cuando están enfermos pero son incapaces de rendir con eficacia) y aumenta el índice de accidentes y lesiones.

En resumen, es importante promover estudios de diagnóstico sobre los niveles de estrés asistencial en el personal del área de medicina interna y de otros servicios, para brindar recomendaciones preventivas encaminadas a generar condiciones organizacionales y personales más favorables al interior de la institución, brindando en un futuro bienestar tanto al personal de salud como a los usuarios.

Esta investigación se realizó mediante la aplicación de una encuesta, en el cual se

evidencio que el grupo de profesionales de la salud del área de medicina interna no presentan estrés asistencial pero sí se evidenció tendencia a agotamiento emocional, puede ser un factor de riesgo y en un futuro presentar estrés, de ahí la importancia de investigar el estrés asistencial y así mejorar la calidad de vida laboral de sus empleados, sobre todo por el ausentismo laboral, rotación del personal, aumento de licencias médicas, y la disminución de calidad del trabajo. Así mismo, dado que la mayor incidencia del estrés laboral se da en profesionales de servicios asistenciales, el deterioro de su vida laboral tiene efecto sobre su vida personal y social.

Por lo tanto, el área de medicina interna del Hospital San José Infantil debe programar sus actividades cotidianas tanto personales como laborales, con una visión más crítica y objetiva y una mejor utilización del tiempo libre; de tal forma que se asegure un equilibrio entre el desgaste profesional y la recuperación proporcional de energía necesaria para mantenerse en un adecuado estado de bienestar; permitiendo desarrollar mejores herramientas que disminuyan el riesgo de sufrir estrés asistencial.

8. CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES

- Según la literatura y la investigación, los factores más estresantes son los vinculados a la tarea es decir el rol laboral, sobrecarga de trabajo, jornada de trabajo, ritmo de trabajo e inseguridad laboral.
- La motivación laboral es un aspecto que nunca debe faltar entre los empleados. Supone un cambio cualitativo a la hora de llevar a cabo un trabajo, pero también la forma de mantener un ambiente agradable y proactivo, actividades que son necesarias en esta entidad ya que se observa en todo el estudio desmotivación
- La satisfacción personal y laboral está muy relacionada con una alta productividad en la cual, la satisfacción sería la causa y la productividad el efecto, es así como es necesario tener en cuenta el clima organizacional ya que este influye en el comportamiento motivación y actividades del personal.
- Las organizaciones deben tener en cuenta que la mejor forma de evitar el estrés laboral es implementar y hacer viable metodologías encaminadas a la prevención y manejo del estrés de sus empleados.
- Tanto empleadores y trabajadores deben tomar conciencia de la importancia de este fenómeno y de las diferentes patologías que puede llegar a causar, ocasionando con esto alteraciones tanto a nivel del trabajador, de la empresa y de la familia.
- Como profesionales de la salud es necesario buscar herramientas para prevenir, diagnosticar y tratar, esto traerá un resultado útil, y los individuos aprenderán a manejar de manera efectiva aquellas situaciones que generen estrés y representen obstáculos en el camino hacia la obtención de éxito en el campo laboral.

BIBLIOGRAFIA

- 1 Cuixart SN. MINISTERIO DE TRABABJO Y ASUNTOS SOCIALES ESPAÑA. [Online].; . 1999 [cited 2017. Available from:
http://www.insht.es/InshtWeb/Contenidos/Documentacion/FichasTecnicas/NTP/Ficheros/301a400/ntp_355.pdf.
- 2 Cuixart SN. [Online].; 1999 [cited 2017. Available from:
http://www.insht.es/InshtWeb/Contenidos/Documentacion/FichasTecnicas/NTP/Ficheros/301a400/ntp_355.pdf.
- 3 Ortiz VG. Revista Latinoamericana de Psicología. Red de Revistas Científicas de América Latina y el Caribe, España y Portugal. 2005; 37(1).
- 4 Fierro A. Estres, afrontamiento y adaptación. In Fierro A. Estres y Salud. Valencia: Promolibro p. 9-38.
- 5 French J, Kahn. A programmatic approach to studying the industrial environment and mental health. In French J, Kahn. The journal of Social Issues.: 15-29; 1962.
- 6 Chiavenato I. Preocupaciones de la organizaciones del futuro. In Chiavenato I. Gestión del Talento Humano.: McGrawHill p. 17-32.

ANEXOS

ENCUESTA DE ESTRÉS ASISTENCIAL EN EL SERVICIO DE MEDICINA INTERNA

Especialización en Auditoría de Salud y Gerencia de Instituciones en Seguridad Social en Salud.

NOMBRE:	SEXO:
EDAD:	PROFESIÓN:

La encuesta a continuación tiene como objetivo determinar factores organizacionales que conducen al estrés asistencial, estará dividido en dos partes donde se analizarán factores vinculados a las tareas y factores vinculados a demandas interpersonales, las respuestas serán confidenciales y no afectarán sus actividades laborales.

Diligénciela de la siguiente manera: **1; Totalmente de acuerdo; 2. En desacuerdo; 3. Indiferente; 4. De acuerdo; 5. Totalmente de acuerdo.**

VINCULADAS CON LA TAREA	1	2	3	4	5
1 Estoy satisfecho con mi trabajo.					
2 Las tareas que realizo me					

	implican demasiada responsabilidad.					
3	Me siento rebosado por la dificultad de las tareas.					
4	Hago el mínimo esfuerzo en lo que realizo.					
5	Pienso que el esfuerzo que hago no ayuda a la retribución que obtengo.					
6	Me gustaría cambiar de trabajo.					
7	Me cuesta trabajo concentrarme en las exigencias de cada tarea.					
8	Estoy anímicamente agotado de mi trabajo.					
9	Me enojo con facilidad en el trabajo.					
10	Pienso que son demasiadas actividades las que realizo.					
11	Estoy fatigado emocionalmente debido a mi trabajo.					
12	Pienso en el trabajo como sacrificio necesario.					
13	Me siento tenso solo de pensar en mi trabajo.					
14	Me siento desmotivado para realizar mi trabajo.					
15	Pienso que el tiempo en que debo dar respuesta a mis actividades es insuficiente.					
VINCULADAS A DEMANDAS INTERPERSONALES.						
16	El reconocimiento que recibo me resulta insatisfactorio, por parte de la institución.					
17	Haga lo que haga, mi trabajo no es valorado por los pacientes.					
18	Me siento indiferente para hacer propuestas en mi trabajo.					
19	Mis jefes se muestran indiferentes ante lo que requiero para desempeñar mi trabajo.					
20	Siento frustración respecto a mis expectativas de crecimiento laboral.					

21	Trabajar con mis colegas me causa tensiones.					
22	Pienso que ascender en esta institución no depende de mi esfuerzo.					
23	Su grupo de trabajo es un equipo, ¿puede confiar en ellos?					
24	Algunos jefes generan tensión, temor y ansiedad en usted.					
25	Han afectan su dignidad o integridad psíquica, física por parte de un paciente o incluso su jefe.					