

UNIVERSIDAD DEL PACÍFICO

Maestría en Seguridad y Salud Ocupacional

Estrés Laboral en personal de Atención en Salud de Dispensarios del Seguro Social Campesino, Provincia de Guayas

Autor:

Dra. Verónica Katherine Valenzuela Ortega

Tutor:

Ph.D. Sergio Núñez Solano

Guayaquil, 2021

DECLARACIÓN DE AUTORÍA

Yo, Verónica Katherine Valenzuela Ortega, declaro bajo juramento que el trabajo aquí descrito es de mí autoría; que no ha sido previamente presentado para ningún grado, calificación profesional, o proyecto público ni privado; y que he consultado las referencias bibliográficas que se incluyen en este documento.

En caso de que la Universidad auspicie el estudio, se incluirá el siguiente párrafo:

A través de la presente declaración cedo mis derechos de propiedad intelectual correspondientes a este trabajo, a la UNIVERSIDAD DEL PACIFICO, según lo establecido por la Ley de Propiedad Intelectual, por su Reglamento y por la normatividad institucional vigente.

Verónica Katherine Valenzuela Ortega

Resumen

El estrés laboral es considerado como un importante indicador de higiene pública que va tomando fuerza alrededor del mundo, esto por la falta de políticas que protejan al empleado permitiendo que se cometan abusos y terminen generando problemas en la integridad del personal. Este trabajo busca establecer la prevalencia de estrés en los trabajadores de salud de los Dispensarios del Seguro Campesino de la Provincia de Guayas mediante un análisis estadístico de encuestas aplicadas al personal que labora en dicho sector. Para ello se utilizó un estudio de tipo descriptivo cuantitativo. La encuesta fue aplicada a 90 profesionales de la salud de los Dispensarios del Seguro Social Campesino en Guayas. Los resultados demostraron que los profesionales que laboran en los centros de la seguridad social del Guayas presentan un estrés de nivel intermedio, generado por la falta de estrategias que mejoren los procesos dentro de su estructura organizacional, así como un buen liderazgo que potencie al equipo de trabajo. Se concluye que se deben mejorar las políticas públicas a fin de optimizar la jornada laboral y reducir los altos niveles de estrés generados.

Palabras clave:

Carga de trabajo, dispensario del seguro social campesino, estrés laboral, personal de salud.

Abstract

Work stress is considered an important indicator of public hygiene that is gaining strength around the world, due to the lack of policies that protect the employee, allowing abuses to be committed and end up generating problems in the integrity of the staff. This work seeks to establish the prevalence of stress in the health workers of the Peasant Insurance Dispensaries of the Guayas Province by means of a statistical analysis of surveys applied to the personnel working in said sector. For this, a descriptive quantitative study was used. The survey was applied to 90 health professionals from the Peasant Social Security Dispensaries in Guayas. The results showed that the professionals who work in the Guayas social security centers present an intermediate level stress, generated by the lack of strategies that improve the processes within their organizational structure, as well as a good leadership that empowers the team of job. It is concluded that public policies should be improved to optimize the working day and reduce the high levels of stress generated.

Keywords:

Workload, social insurance dispensary, work stress, health.

Introducción

Desde sus primeras descripciones, se ha desarrollado el concepto que el daño ocasionado por el estrés en la energía de los empleados tiene repercusiones tanto en lo concerniente a enfermedades físicas como patologías de salud mental, las cuales, de una u otra forma, afectan de forma directa o indirecta el desempeño laboral. El organismo internacional del trabajador señala que la presencia de riesgos psicosociales y estrés laboral guarda una estrecha relación con el desarrollo de comportamientos no saludables y el incremento en el riesgo de muertes por enfermedades crónicas no transmisibles, especialmente las atribuibles al consumo de alcohol y tabaco (Lam, 2020).

A nivel europeo, el INSH encargado de la higiene y seguridad del trabajador por medio del uso de encuestas sobre las variables de empleo determinó que al menos 50 millones de personas sufren estrés laboral, donde incluso representa al menos el 60% del total de días de trabajo perdidos, siendo sector de salud, educación y agricultura y pesca los de mayor aficción acerca de este tema. En este sentido, en

Centroamérica se determinó que al menos el 10% de personal reportan estrés o tensión en el trabajo, así como síntomas de depresión o trastornos de sueño, atribuyéndolos a las condiciones de trabajo en las que se encuentran.

A nivel de Latinoamérica, se destacan estudios llevados a cabo en Chile y en Brasil, en los cuales se reportó que al menos una cuarta parte de los trabajadores reportaron que sufrían de estrés laboral a causa de una carga excesiva de trabajo. En Brasil se determinó que al menos el 15% de las prestaciones de servicios de salud actuales eran a causa de patologías mentales que tenían su origen en las condiciones de trabajo de los pacientes.

A pesar de ser un tema de elevada frecuencia en la actualidad, se determina que es un tópico de suma relevancia y evaluación constante a nivel de los países desarrollados, mientras que en el Ecuador no se han encontrado estudios o análisis investigativos acerca del estrés en las empresas, especialmente en el personal de salud.

En la actualidad, el Ministerio de Trabajo del Ecuador, pone como obligación el diagnóstico anual de factores psicosociales en el personal de las organizaciones, sin embargo, no detalla la evaluación o el plan de acción de medidas a tomar una vez identificados

los riesgos y no existen lineamientos que permitan establecer las medidas de control a las acciones que se deban implementar (Ordóñez, 2021).

A pesar de su obligatoriedad, se denota una falta de cumplimiento en las organizaciones, puesto que son escasas las auditorías de control. Esta falta de aplicación se acentúa mucho más cuando se trata de instituciones públicas, ya que se evidencia un cumplimiento de los requerimientos por la normativa legal vigente, mas no un plan de acción para mitigar o controlar estos riesgos. Esta falta de acción tiene su impacto negativo ya que, al no contar con sistemas de control de los riesgos psicosociales detectados, siendo los más frecuentes la carga de trabajo y las altas responsabilidades en el mismo, se incrementa paulatinamente la carga física y mental en el trabajador, pero no justifica la manera incorrecta de su uso, por esta razón la salud del trabajador debe estar en óptimas condiciones para obtener una buena atención del paciente y sobresalir como organización.

Para ello, se ha establecido como interrogante del problema ¿Cómo incide la variable del estrés en el recurso humano de la salud que presta funciones en las casas de salud de la seguridad social campesina del Guayas?

Se tiene como objetivo general para este trabajo “establecer la prevalencia del estrés en el profesional que presta sus servicios en el centro de salud afín a la seguridad social campesina del Guayas mediante un análisis estadístico de encuestas aplicadas al personal que labora en dicho sector”.

Los objetivos específicos planteados están:

- Indicar los elementos en el campo laboral relacionados al desarrollo del estrés en el recurso humano mediante un estudio de la literatura existente en investigaciones médicas previas.
- Caracterizar epidemiológicamente a los trabajadores que forman parte del estudio mediante la aplicación de encuestas dirigidas al personal que labora en los Dispensarios.
- Identificar las complicaciones a la salud originadas por el estrés que incide directamente en el profesional que realiza actividades en los Dispensarios del Seguro Campesino.

Este trabajo de investigación está enfocado en establecer los elementos asociados al desarrollo del estrés en el campo del empleo en el individuo afín a la salud, obteniendo datos que permitan conocer a mayor profundidad su prevalencia, sus factores laborales y personales asociados y las

complicaciones que este pueda traer a la vida y el estado frecuente de salud del personal. Se debe considerar que en la época contemporánea el estrés representa una variable de muy alta problemática en el campo laboral, por lo tanto, se debe dejar en claro cuáles son los agravantes de esta enfermedad y complicaciones que pueden presentarse a futuro.

Definición de estrés laboral

El estrés, de acuerdo con su definición, consiste en un estado de tensión constante que tiene su origen diferentes situaciones o circunstancias que pueden ser asfixiantes y traducirse en problemas patológicos en niveles físicos o psicológico, dependiendo de factores como el tiempo y la intensidad de la exposición a la situación disparadora del evento. El concepto de estrés tiene su origen en cuanto a física elemental se refiere, puesto que corresponde a la presión que genera un cuerpo sobre otro, teniendo como resultado el rompimiento del material o cuerpo que mayor presión reciba entre los dos en cuestión. Este término fue admitido por las ciencias de la salud mental, pasando a mencionar a los elementos psicofisiológicos los cuales son: inapetencia, bajo peso, agotamiento y debilidad, entre otras (Cortéz, 2021).

Según Katherine Sánchez (2020) el estrés laboral, es netamente perteneciente al ambiente laboral, donde la imposición constante en el medio, en asociación con la competitividad que se observa entre las organizaciones y de forma interna entre los colaboradores de la empresa por alcanzar mejores oportunidades laborales, generalmente implica una saturación física y psicológica del empleado, desarrollando un elevado número de repercusiones que no solo afectarán a la salud del trabajador, sino también a los individuos que forman parte de su entorno, sea laboral o extralaboral (Sanchez, 2020).

Generalmente, los síntomas de estrés laboral suelen manifestarse en el caso en el cual el trabajador no posee más recursos para poder enfrentarse o soportar los diferentes factores de riesgo psicosociales que lo rodean, y estos síntomas suelen ser muy diversos, trayendo como resultado un desgaste o agotamiento físico y psicológico, los mismos que son acompañados por varios síntomas de género psicológico como depresión e irritabilidad (Sanchez, 2020).

Además, la aparición de cuadros de estrés laboral se encuentran altamente relacionados con una disminución en el desempeño de los trabajadores, lo cual puede ocasionar una reducción en la

productividad de las organizaciones, así como ocasionar daños en el bienestar social y el bienestar familiar de las personas que sufren de este cuadro patológico, llegando a mayores complicaciones como ausentismo laboral o abandono del puesto de trabajo, cuando la situación comprende un compromiso sumamente importante, por lo que resulta una necesidad el poder aprender y conocer todo tipo de técnicas y procedimientos eficaces para su manejo (Ortega & Quispe, 2020).

Manifestación de estrés laboral

Se consideran que los principales síntomas que genera el estrés laboral comienzan a aparecer de forma sutil, a niveles cognitivos, físicos, emocionales y conductuales (Rodríguez, Meza, Baltasar, Cortés, & Santacruz, 2017).

Las primeras apariciones de síntomas comienzan con ansiedad, tristeza, nerviosismo, entre otros. No obstante, estos pueden ir empeorando a través del tiempo si no son tomados en cuenta.

Cuando los empleados presentan estrés laboral, también se generan problemas a nivel organizacional debido a que se puede generar una baja en la productividad y desempeño laboral dentro de un área específica (Sarsosa-Prowesk & Charria-Ortiz, 2018).

Síntomas físicos

Algunos de los síntomas físicos del estrés laboral está la baja de las defensas dentro del organismo, lo que provoca la aparición de enfermedades. Por otro lado, el incremento de la frecuencia cardiaca, así como en otras ocasiones la coagulación sanguínea irregular y la alteración en el cuerpo humano de la capacidad respiratoria (Lam, 2020).

Por otro lado, el estrés laboral puede generar palpitaciones, sudoración excesiva, temblores, vómitos, úlceras, mareos, hiperactividad y tensión muscular (Osorio & Niño, 2017).

En otros síntomas están los dolores a nivel cefálico, de cuello, fatiga, insomnio, inspiración irregular, problemas en la piel como ejemplo las ampollas, dolor, pústulas, o el escurrimiento nasal, entre otros.

En casos más intensos, el estrés se convierte en un padecimiento largo y prolongado crónico con importantes efectos perjudiciales para la salud o agravar enfermedades preexistentes en el organismo.

Síntomas cognitivos e intelectuales

A nivel cognitivo e intelectual, el estrés laboral genera algunas alteraciones como pensamientos negativos, miedo al fracaso, dificultad de concentración, exigencia consigo

mismo, incapacidad para procesar correctamente la información, memorización y dificultad de atención (Lam, 2020).

Cuando este tipo de alteraciones se convierten en repetitivas, el ser humano comienza a padecer alteraciones catastróficas o pensamientos ilógicos.

Síntomas emocionales

Los síntomas generados en el estado de ánimo de personas con estrés laboral se relacionan con el nerviosismo y preocupación constante. Así mismo la depresión con sus múltiples factores, los sentimientos de culpa, retraimiento, baja estima, irritabilidad, llanto e ineptitud (Cortéz, 2021).

Estos síntomas provocan que las personas puedan relajarse con facilidad, por lo que al experimentar estrés laboral los niveles de angustia aumentan dificultando la relación con eventos de imprevisto y desagradables.

Síntomas conductuales

En cuanto a nivel conductual, los empleados que presentan estrés laboral generalmente presentan una mayor afición a mantener estilos de vida altamente acelerados, trabajando en una gran cantidad de horas y dedicando poco tiempo a las acciones de relajación. Esto genera desórdenes físicos que pueden alterar el comportamiento. Algunos trastornos que pueden existir están el

consumo de comida chatarra, comer en demasía, dificultad de conciliar el sueño, cometer errores, mantener conductas agresivas, olvidarse de las cosas, irritabilidad aumentada, consumo de alcohol y tabaco (Mariscal, 2021).

Si la exposición es prolongada, esto puede generar problemas cardiovasculares, respiratorios, accidentes o incluso la muerte.

Causas de estrés laboral

Existen múltiples factores que causan el estrés laboral, generando tensión a través del tiempo.

Factores organizacionales

Estos factores se relacionan con las condiciones de la empresa, por lo que depende en su mayoría de la actividad, políticas, estructuras, prestigio y demás de la empresa. Algunos de estos factores son:

- **Cultura organizacional:** Este factor indica que dentro de las organizaciones el tema cultural puede generar aspectos negativos como una inadecuada comunicación interna, poco apoyo entre compañeros, una inadecuada definición de tareas o actividades según las metas y objetivos planteados.
- **Filosofía de la organización:** se basa en la gestión de talento humano sobre las estrategias empresariales,

responsabilidad ecológica y políticas con el empleado.

Factores del trabajo

Estos aspectos están ligados al grado de adecuación del colaborador con las funciones encomendadas. Por lo que se establece que el estrés en el ámbito del trabajo se produce cuando no existe un adecuado equilibrio entre las destrezas y perspectivas del trabajador.

Algunos de estos factores son:

- **Carga mental:** en este factor es predominante la gran cantidad de poder y función mental que un individuo necesita para fomentar una actividad.
- **Revisión de la obra:** en este factor es predominante el ambiente de trabajo en el cual un empleado se desarrolla, sobre todo cuando se le permite reforzar y controlar todas las tareas que puede ejecutar, teniendo autonomía, responsabilidad e iniciativa en la organización.
- **Carga laboral:** en este factor un aspecto fundamental es la cantidad de actividades que debe ejecutar el empleado, es decir lo que realiza diariamente. Para una persona, el exceso de trabajo puede generar estrés laboral que desencadenaría en problemas a largo plazo.
- **Presión en el plazo:** en este factor se incluyen aspectos como la aceleración por la ejecución del trabajo, así como la presión por el cumplimiento de tareas en plazos urgentes o la continua finalización de las actividades en tiempo récord.
- **Contenido de la actividad:** en este factor es muy importante que el trabajador puede realizar trabajos con una gran variedad de tareas, no solo el aspecto monótono de una sola actividad, con ciclos cortos o poco sentido.
- **Horarios de trabajo:** aquí se incluye aspectos como el trabajo nocturno, los turnos rotativos que generalmente causan graves problemas a nivel personal en el trabajador.
- **Ambigüedad en las actividades:** al no existir una adecuada planificación y límites entre actividades, se crea un desconcierto que genera dificultades para el adecuado cumplimiento de objetivos.
- **Desarrollo de la profesión:** en este factor se incluyen todos los planes o ascensos de la carrera, así como las promociones y alta rotación en los puestos.
- **Poca supervisión:** al no existir una adecuada guía para ejecutar una actividad, no se genera una

retroalimentación sobre los aspectos necesarios que debe conocer el trabajador (Mariscal, 2021).

- Alta rotación: la inestabilidad es un factor importante en el estrés.
- Clima laboral: aquella percepción sobre un ambiente poco constructivo dentro de la empresa.

Metodología

Esta investigación tiene un enfoque cuantitativo debido a que utiliza información de tipo numérica para obtener datos confiables que serán analizados.

Además, se realiza un estudio de corte transversal debido a que se toma como periodo de estudio al año 2021, por otro lado, se ha utilizado un análisis descriptivo de los datos, detallando las complicaciones y factores de riesgo encontrados dentro de la recolección de información (Portero de la Cruz, 2020).

Este estudio es de tipo no experimental cuya razón se centra al no poder manipular variables para obtener conclusiones o datos que afecten la investigación.

En cuanto a la población de estudio, se toma como universo a todo el personal de atención en centros hospitalarios afín a la seguridad social campesina, los cuales pertenecen a la jurisdicción de la Dirección Provincial de Seguro Social de Guayas, cuya

función básica es gestionar los servicios de la salud de los dispensarios a los asegurados, con la finalidad de contribuir a la administración de la sanidad y salud. La investigación se la ejecutó en todos los dispensarios de primer nivel de atención de esta Dirección, tomando en cuenta que el personal sanitario de estos dispensarios es pequeño, siendo inferior a 5 personas en muchos casos.

Mediante esta referencia, se ha determinado por datos obtenidos en su portal digital en la sección de Transparencia del Ministerio de Salud Pública, una población de 90 personas que laboran bajo esta jurisdicción, teniendo en cuenta los factores de inclusión/exclusión:

Factores de inclusión

- Profesionales de la salud
- Actividad laboral en los dispensarios de Seguro Campesino
- Permanecer en el departamento al momento de realizar el estudio.

Criterios de exclusión

- Personal administrativo
- Terapistas respiratorios

Para la obtención de información se ha utilizado la encuesta, la cual se realiza vía Google Forms. Esta encuesta está formada por las preguntas sobre la variable de estrés analizadas por el organismo del trabajo y F-PSICO para

establecer tanto el nivel de estrés, como los factores asociados al mismo (Lam, 2020). Los resultados se analizan de acuerdo con la metodología de cada encuesta y se procederá su información mediante el análisis estadístico descriptivo.

Resultados

Los resultados obtenidos una vez realizada la encuesta son los siguientes:

Preguntas sobre la variable de estrés “Los profesionales no entienden la estrategia del lugar”.

Se indica que la mayoría de los encuestados (50%) consideran que algunas veces las personas desconocen sobre las metas a seguir.

Tabla 1

Valoración sobre aplicación de estrategias

Variable	Absol.	Relativ.
Nunca	1	1
Raras veces	10	11
Ocasionalmente	11	12
Algunas veces	45	50
Frecuentemente	15	17
Generalmente	3	3
Siempre	5	6
Total	90	100%

Nota: elaborada por autor (2021)

“Existe presión al momento de enviar informes al jefe inmediato”.

Los encuestados manifestaron en su mayoría (32%) que algunas veces existe presión en la manera que se debe tratar al subordinado por parte de su jefe. Por otro lado, la tendencia de este ítem va en aumento hacia la parte negativa.

Tabla 2

Valoración sobre existencia de presión de jefaturas

Variable	Absol.	Relativ.
Nunca	0	0
Raras veces	5	6
Ocasionalmente	4	4
Algunas veces	29	32
Frecuentemente	15	17
Generalmente	22	24
Siempre	15	17
Total	90	100%

Nota: elaborada por autor (2021)

“Actualmente no existen las garantías para ejercer libertar en mi área”.

Según la mayoría de los encuestados (28%), indican que raras veces no pueden controlar las actividades que ejecutan, por lo que no existe autonomía dentro de la organización.

Tabla 3

Valoración sobre garantías de autonomía

Variable	Absol.	Relativ.
Nunca	5	6
Raras veces	25	28
Ocasionalmente	12	13
Algunas veces	15	17
Frecuentemente	22	24
Generalmente	10	11
Siempre	1	1
Total	90	100%

Nota: elaborada por autor (2021)

“El personal que labora no es suficiente para ejecutar la actividad adecuadamente”.

Los encuestados en su mayoría (28%), consideran que siempre existe un tiempo limitado para la ejecución del trabajo dentro del equipo.

Tabla 4

Valoración sobre eficiencia en la ejecución de actividades

Variable	Absol.	Relativ.
Nunca	0	0
Raras veces	5	6
Ocasionalmente	13	14
Algunas veces	10	11
Frecuentemente	22	24
Generalmente	15	17
Siempre	25	28
Total	90	100%

Nota: elaborada por autor (2021)

“No existe el debido respaldo de la jefatura”.

Los encuestados consideran que, con un 38% de las respuestas, frecuentemente el supervisor no ejerce su función de vocero de las actividades dentro de la organización, abandonando al equipo ante los llamados de atención de las jefaturas.

Tabla 5

Valoración sobre el respaldo de las jefaturas

Variable	Absol.	Relativ.
Nunca	1	1
Raras veces	3	3
Ocasionalmente	18	20
Algunas veces	25	28
Frecuentemente	30	33
Generalmente	10	11
Siempre	3	3
Total	90	100%

Nota: elaborada por autor (2021)

“Mi supervisor no me respeta”.

Con un 31% de los encuestados, consideran que el supervisor frecuentemente no respeta al equipo de trabajo. Este factor es importante debido

a que demuestra que existe mal ambiente laboral dentro de la jerarquía.

Tabla 6

Valoración sobre respeto del supervisor

Variable	Absol.	Relativ.
Nunca	0	0
Raras veces	0	0
Ocasionalmente	25	28
Algunas veces	20	22
Frecuentemente	28	31
Generalmente	15	17
Siempre	2	2
Total	90	100%

Nota: elaborada por autor (2021)

“No me consideran al momento de ejercer colaboración para una actividad”.

Los encuestados en su mayoría (33%) consideran que frecuentemente no son parte de un grupo de trabajo donde puedan apoyarse unos a otros, siendo un trabajo individualista.

Tabla 7

Valoración sobre colaboración en actividades

Variable	Absol.	Relativ.
Nunca	4	4
Raras veces	3	3
Ocasionalmente	20	22
Algunas veces	22	24
Frecuentemente	30	33
Generalmente	10	11
Siempre	1	1
Total	90	100%

Nota: elaborada por autor (2021)

“No existe el debido apoyo a mis intereses profesionales”.

Los encuestados consideran con un 36% que frecuentemente el equipo de trabajo no respalda las metas profesionales. Este porcentaje es seguido

con un 28% quienes consideran que algunas veces el equipo de trabajo no se respalda entre sí, lo que podría indicar que en ciertas ocasiones no existe la colaboración entre los miembros de un equipo.

Tabla 8

Valoración sobre apoyo en el trabajo

Variable	Absol.	Relativ.
Nunca	3	3
Raras veces	1	1
Ocasionalmente	20	22
Algunas veces	25	28
Frecuentemente	32	36
Generalmente	7	8
Siempre	2	2
Total	90	100%

Nota: elaborada por autor (2021)

“No existe la consideración de la alta gerencia hacia el área de trabajo”.

Los encuestados, con un 36% consideran que frecuentemente el equipo de trabajo de tiene preferencias entro de las organizaciones. Esto refiere a que no existe un favoritismo para el equipo de trabajo consultado.

Tabla 9

Valoración sobre implicación de gerencia

Variable	Absol.	Relativ.
Nunca	1	1
Raras veces	1	1
Ocasionalmente	22	24
Algunas veces	25	28
Frecuentemente	32	36
Generalmente	6	7
Siempre	3	3
Total	90	100%

Nota: elaborada por autor (2021)

“No se logra comprender de forma adecuada la estrategia planteada”.

Los encuestados manifiestan con un 39% que frecuentemente la estrategia planteada por los altos mandos no es bien explicada dentro de la organización.

Tabla 10

Valoración sobre comprensión de estrategias

Variable	Absol.	Relativ.
Nunca	1	1
Raras veces	1	1
Ocasionalmente	12	13
Algunas veces	32	36
Frecuentemente	35	39
Generalmente	6	7
Siempre	3	3
Total	90	100%

Nota: elaborada por autor (2021)

“No existe un adecuado desempeño por las políticas formuladas en dirección”.

El 40% de los encuestados consideran que algunas veces las directrices dentro de la gerencia imposibilitan un adecuado desempeño dentro del equipo de trabajo.

Tabla 11

Valoración sobre desempeño de políticas

Variable	Absol.	Relativ.
Nunca	5	6
Raras veces	5	6
Ocasionalmente	10	11
Algunas veces	36	40
Frecuentemente	34	38
Generalmente	0	0
Siempre	0	0
Total	90	100%

Nota: elaborada por autor (2021)

“A mi nivel jerárquico poco se puede decidir”.

El 51% de encuestados considera que frecuentemente no tienen control sobre el trabajo, por la escasa delegación de funciones o por lo rígido de la estructura.

Tabla 12

Valoración sobre poder de mando

Variable	Absol.	Relativ.
Nunca	1	1
Raras veces	2	2
Ocasionalmente	5	6
Algunas veces	25	28
Frecuentemente	46	51
Generalmente	6	7
Siempre	5	6
Total	90	100%

Nota: elaborada por autor (2021)

“La jefatura tiene poco interés por el bienestar del área”.

El 41% de los encuestados consideran que frecuentemente el jefe no tiene un acercamiento con el empleado por temas de salud emocional.

Tabla 13

Valoración sobre implicación de jefatura

Variable	Absol.	Relativ.
Nunca	0	0
Raras veces	0	0
Ocasionalmente	0	0
Algunas veces	13	14
Frecuentemente	37	41
Generalmente	15	17
Siempre	25	28
Total	90	100%

Nota: elaborada por autor (2021)

“Existe poco interés en fomentar la técnica para lograr la eficiencia”.

El 33% de los encuestados consideran que dentro de la organización

frecuentemente no se dispone de conocimientos técnicos que les permitan ser competitivos entre sí.

Tabla 14

Valoración sobre formación técnica

Variable	Absol.	Relativ.
Nunca	5	6
Raras veces	3	3
Ocasionalmente	15	17
Algunas veces	27	30
Frecuentemente	30	33
Generalmente	5	6
Siempre	5	6
Total	90	100%

Nota: elaborada por autor (2021)

“La privacidad es un limitante importante”.

El 36% consideran que algunas veces no se tiene derecho a la privacidad.

Tabla 15

Valoración sobre el derecho a la privacidad

Variable	Absol.	Relativ.
Nunca	25	28
Raras veces	13	14
Ocasionalmente	20	22
Algunas veces	32	36
Frecuentemente	0	0
Generalmente	0	0
Siempre	0	0
Total	90	100%

Nota: elaborada por autor (2021)

“La burocracia entorpece las metas del área”.

El 39% de los encuestados consideran que, dentro de la estructura formal, existe demasiado papeleo y burocracia.

Tabla 16*Valoración sobre la burocracia*

Variable	Absol.	Relativ.
Nunca	0	0
Raras veces	0	0
Ocasionalmente	0	0
Algunas veces	10	11
Frecuentemente	15	17
Generalmente	30	33
Siempre	35	39
Total	90	100%

Nota: elaborada por autor (2021)

“No existe la debida confianza de la jefatura al momento de ejecutar las actividades”.

El 37% considera que en pocas veces el jefe no confía.

Tabla 17*Valoración sobre confianza de la jefatura*

Variable	Absol.	Relativ.
Nunca	5	6
Raras veces	17	19
Ocasionalmente	17	19
Algunas veces	33	37
Frecuentemente	8	9
Generalmente	7	8
Siempre	3	3
Total	90	100%

Nota: elaborada por autor (2021)

“Mi equipo se encuentra desorganizado”.

El 33% considera que algunas veces el equipo está desorganizado.

Tabla 18*Valoración sobre organización del equipo*

Variable	Absol.	Relativ.
Nunca	10	11
Raras veces	15	17
Ocasionalmente	20	22
Algunas veces	30	33
Frecuentemente	15	17
Generalmente	0	0
Siempre	0	0
Total	90	100%

Nota: elaborada por autor (2021)

“El personal del área no apoya al momento en que la jefatura sanciona al departamento”.

El 33% considera que el grupo de trabajo no ayuda cuando existen acusaciones injustas por parte de la alta gerencia o jefatura, apoyándose entre ellos, en situaciones que vulneren sus derechos o pongan en duda el profesionalismo.

Tabla 19*Valoración sobre apoyo ante problemas*

Variable	Absol.	Relativ.
Nunca	30	33
Raras veces	25	28
Ocasionalmente	15	17
Algunas veces	20	22
Frecuentemente	0	0
Generalmente	0	0
Siempre	0	0
Total	90	100%

Nota: elaborada por autor (2021)

“El centro de salud no tiene bien establecido un objetivo a seguir”.

El 26% piensa que el dispensario no tiene un buen objetivo y metas. Si bien es cierto existe metas que cumplir, algunas veces estas no son socializadas.

Tabla 20*Valoración sobre objetivo del centro de salud*

Variable	Absol.	Relativ.
Nunca	5	6
Raras veces	23	26
Ocasionalmente	16	18
Algunas veces	21	23
Frecuentemente	15	17
Generalmente	7	8
Siempre	3	3
Total	90	100%

Nota: elaborada por autor (2021)

“Mi equipo me presiona demasiado”.

El 24% de los encuestados consideran que algunas veces el equipo de trabajo no presiona demasiado en la ejecución de metas y proyectos entregables.

Tabla 21

Valoración sobre presión dentro del equipo de trabajo

Variable	Absol.	Relativ.
Nunca	1	1
Raras veces	10	11
Ocasionalmente	10	11
Algunas veces	22	24
Frecuentemente	19	21
Generalmente	13	14
Siempre	15	17
Total	90	100%

Nota: elaborada por autor (2021)

“Existe una incomodidad al momento de laborar con otros miembros del trabajo”.

El 28% del personal indica que existe una tensión al momento de laborar con algunos miembros de equipos de otros departamentos, por la complicada burocracia o jefatura.

Tabla 22

Valoración sobre trabajo con miembros de otras áreas

Variable	Absol.	Relativ.
Nunca	15	17
Raras veces	15	17
Ocasionalmente	25	28
Algunas veces	20	22
Frecuentemente	7	8
Generalmente	5	6
Siempre	3	3
Total	90	100%

Nota: elaborada por autor (2021)

“Los compañeros no apoyan cuando existe la necesidad”.

El 39% de las personas indican que el equipo de trabajo da asistencia y soporte en las actividades.

Tabla 23

Valoración sobre equipo de trabajo

Variable	Absol.	Relativ.
Nunca	35	39
Raras veces	20	22
Ocasionalmente	15	17
Algunas veces	20	22
Frecuentemente	0	0
Generalmente	0	0
Siempre	0	0
Total	90	100%

Nota: elaborada por autor (2021)

“No existe respeto dentro de la jerarquía”.

El 30% de los encuestados consideran que algunas veces no se respeta el orden.

Tabla 24

Valoración sobre respeto de la jerarquía

Variable	Absol.	Relativ.
Nunca	20	22
Raras veces	17	19
Ocasionalmente	11	12
Algunas veces	27	30
Frecuentemente	7	8
Generalmente	5	6
Siempre	3	3
Total	90	100%

Nota: elaborada por autor (2021)

“No se cuenta con la tecnología para hacer un trabajo de importancia”.

El 30% considera que en sus lugares de trabajo se cuenta con la tecnología necesaria.

Tabla 25*Valoración sobre tecnología en el trabajo*

Variable	Absol.	Relativ.
Nunca	27	30
Raras veces	21	23
Ocasionalmente	15	17
Algunas veces	24	27
Frecuentemente	3	3
Generalmente	0	0
Siempre	0	0
Total	90	100%

Nota: elaborada por autor (2021)

Teniendo como base estos resultados y utilizado el procesador de datos SPSS STATISTICS, se tiene la siguiente información consolidada, con los 7 factores evaluados:

Tabla 26*Factores evaluados OIT-OMS*

Factores	Preguntas (ítems)
Clima organizacional	1, 10, 11, 20
Estructura organizacional	2, 12, 16, 24
Territorio organizacional	3, 15, 22
Tecnología	4, 14, 25
Influencia del líder	5, 6, 13, 17
Falta de cohesión	7, 9, 18, 21
Respaldo de grupo	8, 19, 23

Nota: elaborada por autor (2021)

Los factores evaluados, en promedio, con las respuestas obtenidas por medio de la encuesta, dan los siguientes resultados:

Tabla 27*Factores evaluados en encuestas*

Factores	Frecuencias
Clima organizacional	15
Estructura organizacional	20
Territorio organizacional	9
Tecnología	13

Influencia del líder	19
Falta de cohesión	18
Respaldo de grupo	7

Nota: elaborada por autor (2021)

Un gráfico de barras de los resultados es el siguiente:

Gráfico 1*Factores del estrés evaluados**Nota:* elaborada por autor (2021)

Mediante este análisis, se puede obtener como indicador promedio, que el nivel de estrés se encuentra en 101 puntos, por lo que, se encontraría en un nivel intermedio:

Tabla 28*Niveles de estrés según OIT-OMS*

Nivel de estrés	Sumatoria
Bajo nivel	Menor a 90.2
Intermedio	90.3 – 117.2
Estrés	117.3 – 153.2
Alto nivel	Mayor a 153.3

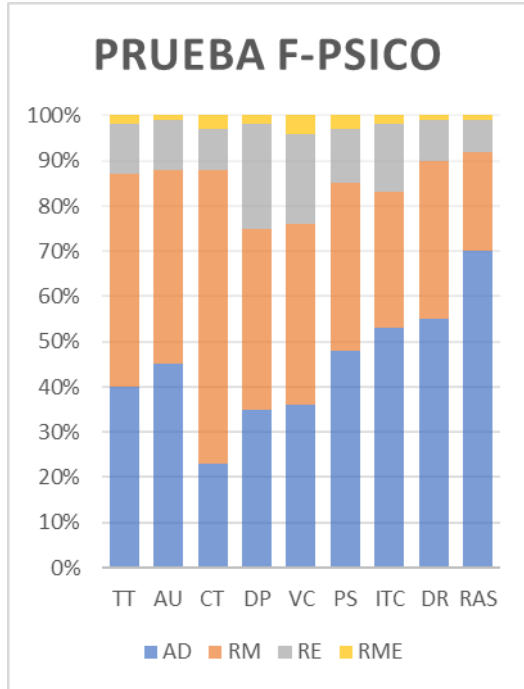
Nota: elaborada por autor (2021)

A su vez, luego de aplicarse la prueba de elementos potenciales de

riesgo F-PSICO, se obtuvieron los siguientes resultados:

Gráfico 2

Resultados prueba F-PSICO



Nota: elaborada por autor (2021)

La prueba de factores psicosociales F-PSICO tuvo 44 preguntas que midieron:

Tabla 29

Prueba F-PSICO

Factores	Abreviatura
Tiempo de trabajo	TT
Autonomía	AU
Carga de Trabajo	CT
Demandas psicológicas	DP
Variedad/ contenido	VC
Participación / Supervisión	PS
Interés por el trabajador /	ITC
Compensación	
Desempeño de rol	DR
Relaciones y apoyo social	RAS

Nota: elaborada por autor (2021)

El indicador F-PSICO se pudo obtener como resultados que la totalidad de los encuestados muestran un riesgo moderado de estrés mientras que el segundo grupo con mayor puntuación presenta una situación adecuada.

Discusión

Todos los profesionales evaluados tienen un acercamiento con cada paciente y ejercen tareas de atención en salud, así como funciones administrativas, y presentan jornadas laborales de 8 horas, pudiendo extenderse en caso de determinarse nuevas directrices y necesidades del departamento.

Mediante el uso de las preguntas de la matriz F-PSICO y de riesgo en el empleo según el encargado internacional del trabajo, se obtuvieron resultados como la valoración por riesgos psicosociales en las siguientes dimensiones:

- a) Carga laboral
- b) Fomento de competencia
- c) Figura del líder
- d) Control
- e) Formación en el trabajo
- f) Periodo de descanso
- g) Apoyo en la organización
- h) Algunos aspectos vitales como:
 - Hostigamiento
 - Violencia sexual
 - Problemas psicológicos

- Medio de trabajo
- Presencia doble
- Alta rotación y estabilidad

A su vez, los datos de la encuesta OIT-OMS indican que existe un mayor índice de riesgo en la estructura organizacional, al ser la más puntuada dentro del esquema del cuestionario. Esto se debe a la gran cantidad de trabajo administrativo que se impulsa dentro de los Dispensarios, donde se impone realizar matrices u otros formatos o informes administrativos que avalen el trabajo que realizan los profesionales.

Por otra parte, la gran cantidad de carga horaria incluyendo el trabajo administrativo que deben realizar dentro del establecimiento aumenta los riesgos de estrés laboral.

Otro indicador que se encuentra elevado dentro de la evaluación fue la falta de liderazgo dentro de la institución. Los encuestados manifiestan que en muchas ocasiones no sienten que estén respaldados por los supervisores o jefes de área y que únicamente el trabajo realizado es evaluado por las direcciones distritales administrativas, teniendo estas la última palabra en decisiones que son importantes para la unidad de trabajo.

En general, la evaluación del riesgo de riesgo laboral dentro del Dispensario de Salud del Seguro Social

Campesino demuestra con un puntaje de 101 que se encuentra en un nivel intermedio, lo que hay que mejorar estos indicadores, debido a que como se expuso en el marco teórico, muchos de estos problemas se vuelven crónicos si no son mejorados, empeorando la estabilidad emocional de los empleados.

Con respecto a los factores de riesgo F-PSICO, la tendencia se mantiene con un riesgo moderado. Los factores que se mantienen a la baja están las compensaciones, puesto que estos puestos son bien remunerados, sobre todo en el sector social campesino, a diferencia del sector privado que presenta niveles salariales y compensaciones bajas. La tendencia más alta se encuentra en el factor de carga de trabajo, debido a que como se expuso anteriormente, el nivel de actividades, así como sus jornadas de trabajo son elevadas, lo que determina cansancio en el trabajador, empeorando por la necesidad de incluir carga administrativa.

Conclusión

Se puede concluir lo siguiente:

De acuerdo con el objetivo específico 1 que señala “indicar los elementos en el campo laboral relacionados al desarrollo del estrés en el recurso humano mediante un estudio de la literatura existente en investigaciones

médicas previas” se concluye que, según los estudios revisados, existen factores como la cultura organizacional o carga de trabajo, los cuales afectan a los profesionales médicos que prestan sus servicios a la seguridad social campesina por la excesiva carga administrativa y el poco compromiso del líder en el equipo de trabajo.

A su vez, según el objetivo específico 2 planteado que indica “Caracterizar epidemiológicamente a los trabajadores que forman parte del estudio mediante la aplicación de encuestas dirigidas al personal que labora en los Dispensarios”, se concluye que, los datos de las encuestas realizadas al personal del Seguro Social campesino presentan un nivel de estrés intermedio, de acuerdo a las evaluaciones de la OIT-OMS y F-PSICO, por lo que existen factores de riesgo que demandan atención de las autoridades.

Por último, según el objetivo específico 3 “Identificar las complicaciones a la salud originadas por el estrés que incide directamente en el profesional que realiza actividades en los Dispensarios del Seguro Campesino” se concluye que entre las complicaciones del estrés se encuentran los problemas cardiovasculares, digestivos y psicosociales los cuales pueden llevar a

la muerte si no son tratados adecuadamente.

Tener en cuenta que, si no se realiza un adecuado control al estrés dentro de los establecimientos, el empleado podría estar sufriendo de un problema de burnout, el cual generará problemas dentro de la organización y de salud.

Referencias

- Cortéz, D. (1 de marzo de 2021). *Cuestionario sobre el estrés laboral de la OIT-OMS*. Obtenido de Universidad SEK: <https://repositorio.uisek.edu.ec/bitstream/123456789/2783/5/EVALUACION%20ESTR%C3%93N%20OIT.pdf>
- Delgado, S., Calvanapón, F., & Cárdenas, K. (2020). *El estrés y desempeño laboral de los colaboradores de una red de salud*. Revista Eugenio Espejo. Quito: Universidad Central.
- García-Moran, M., & Gil-Lacruz, M. (2016). *El estrés en el ámbito de los profesionales de la salud*. México: Pearson.
- Lam, C. (5 de agosto de 2020). *Evaluación de los factores de riesgo psicosocial a los que se encuentren expuestos los funcionarios del Ministerio del Ambiente, aplicando la*

- metodología de evaluación PSICO versión 4.0 y plan de intervención.* Obtenido de Universidad Internacional SEK: <https://repositorio.uisek.edu.ec/bitstream/123456789/3867/1/PRESENTACION%20-%20TESIS%20FPSICO%204.0%20-%20MINISTERIO%20DEL%20AMBIENTE%20-%20CHRISTIAN%20LAM%20%281%29.pdf>
- Mariscal, B. (1 de junio de 2021). *Cuestionario de evaluación de riesgos psicosociales.* Obtenido de Universidad Internacional SEK: <https://repositorio.uisek.edu.ec/bitstream/123456789/2774/1/cuestionario%20FPSICO%203.1.pdf>
- Navinés, R., Martín, R., Olivé, V., & Valdés, M. (2016). *Estrés laboral: implicaciones para la salud física y mental.* Barcelona: MED CLIN.
- Ordóñez, S. (1 de enero de 2021). *FPSICO del INSST.* Obtenido de Next Prevention: <https://nextprevencion.com/metodos/psicosociologia/fpsico-del-insst/>
- Ortega, J., & Quispe, D. (2020). *Estrés laboral, satisfacción laboral y bienestar psicológico en personal de salud de la Microred Ampliación Paucarpata.* México: Pearson.
- Osorio, J., & Niño, L. (2017). *Estrés laboral: estudio de revisión.* México: Diversitas.
- Paniagua, G. (2016). *Estrés laboral y calidad de vida asociada con la salud en los empleados de una institución de educación superior de El Salvador.* El Salvador: Ciencia, Cultura y Sociedad.
- Paredes, L. (1 de diciembre de 2016). *Estudio del estrés laboral y su relación con la satisfacción laboral en la compañía Insumos Profesionales Insuprof Cía. Ltda.* Obtenido de Universidad Andina Simón Bolívar: <https://repositorio.uasb.edu.ec/bitstream/10644/5103/1/T2027-MDTH-Paredes-Estudio.pdf>
- Portero de la Cruz, S. (2020). *Estrés laboral, burnout, satisfacción, afrontamiento y salud general del personal sanitario de urgencias.* México: Pearson.
- Rodríguez, M., Meza, C., Baltasar, R., Cortés, S., & Santacruz, G. (2017). *Estrés y salud en personal de enfermería de una*

unidad de tercer nivel de atención. Cuba: Revista Cubana de Salud y Trabajo.

Sanchez, K. (2020). *Prevalencia de estrés laboral y factores asociados en el personal*

asistencial prehospitalario del programa de sistema de atención móvil de urgencias Instituto de Gestión de Servicios de Salud (SAMU-IGSS). México: Pearson.