



TECNOLÓGICO SUPERIOR CORDILLERA

CARRERA DE ADMINISTRACIÓN DE BOTICAS Y FARMACIAS

Estudio de Relación entre la Fatiga Laboral y Síndrome Burnout y su incidencia en la atención al cliente del Área de Farmacias de la Clínica de Especialidades, DQM periodo 2017-2018.

Proyecto de investigación previo a la obtención del Título de Tecnólogo en Administración Boticas y Farmacias.

Tipo de proyecto

Proyecto de Investigación Científica

Autora: Lujé Viscarra Karina Mercedes.

Tutor(a): Dra. Ana María Álvarez

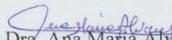
QUITO-ECUADOR

2018

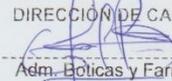
ACTA DE APROBACIÓN DEL PROYECTO DE GRADO

Quito, 14 de mayo del 2018

El equipo asesor del trabajo de Titulación de la Srta. **LUJE VISCARRA KARINA MERCEDES** de la carrera de **ADMINISTRACIÓN DE BOTICAS Y FARMACIAS** cuyo tema de investigación fue: **ESTUDIO DE RELACIÓN ENTRE LA FATIGA LABORAL Y EL SINDROME BURNOUT Y SU INSIDENCIA EN LA ATENCIÓN AL CLIENTE DEL ÁREA DE FARMACIAS DE LA CLINICA DE ESPECIALIDADES, D.Q.M. PERIODO 2017-2018** Una vez considerados los objetivos del estudio, coherencia entre los temas y metodologías desarrolladas; adecuación de la redacción, sintaxis, ortografía y puntuación con las normas vigentes sobre la presentación del escrito, resuelve: **APROBAR** el proyecto de grado, certificando que cumple con todos los requisitos exigidos por la Institución.


Dra. Ana María Álvarez
Tutor del Proyecto


Lcdo. Rómer Pichardo
Lector del Proyecto

 INSTITUTO TECNOLÓGICO SUPERIOR
"CORDILLERA"
DIRECCIÓN DE CARRERA

Adm. Boticas y Farmacias
Dr. Jorge López
Director de Escuela


Ing. Galo Cisneros
Coordinador de la Unidad de Titulación

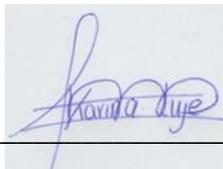


CAMPUS 1 - MATRIZ	CAMPUS 2 - LOGROÑO	CAMPUS 3 - BRACAMOROS	CAMPUS 4 - BRASIL	CAMPUS 5 - YACUAMBÍ
Av. de la Prensa N45-268 y Logroño Teléfono: 2255460 / 2269900 E-mail: instituto@cordillera.edu.ec Pág. Web: www.cordillera.edu.ec Quito - Ecuador	Calle Logroño Oe 2-84 y Av. de la Prensa (esq.) Edif. Cordillera Telfs.: 2430443 / Fax: 2433649	Bracamoros N15 - 163 y Yacuambí (esq.) Telf: 2262041	Av. Brasil N46-45 y Zamora Telf.: 2246036	Yacuambí Oe2-36 y Bracamoros. Telf: 2249994

ESTUDIO DE RELACIÓN ENTRE LA FATIGA LABORAL Y EL SÍNDROME BURNOUT Y SU INCIDENCIA EN LA ATENCIÓN AL CLIENTE EN EL ÁREA DE FARMACIAS DE LA CLÍNICA DE ESPECIALIDADES DEL DQM, PERIODO 2017-2018.

DECLATORIA

Declaro que mi proyecto de investigación es totalmente original, auténtico y personal, tomando como consideración la importancia de citar las fuentes de donde se tomó información, respetando las disposiciones legales que protegen los derechos del autor. Los análisis, resultados y conclusiones son exclusivamente de mi responsabilidad.



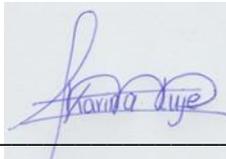
Karina Mercedes Lujé Viscarra

C.I. 175349357-4

LICENCIA DE NO USO COMERCIAL

Yo, Luje Viscarra Karina Mercedes portador de la cédula de ciudadanía signada con el No. 175349357-4 de conformidad con lo establecido en el Artículo 110 del Código de Economía Social de los Conocimientos, la Creatividad y la Innovación (INGENIOS) que dice: “En el caso de las obras creadas en centros educativos, universidades, escuelas politécnicas, institutos superiores técnicos, tecnológicos, pedagógicos, de artes y los conservatorios superiores, e institutos públicos de investigación como resultado de su actividad académica o de investigación tales como trabajos de titulación, proyectos de investigación o innovación, artículos académicos, u otros análogos, sin perjuicio de que pueda existir relación de dependencia, la titularidad de los derechos patrimoniales corresponderá a los autores. Sin embargo, el establecimiento tendrá una licencia gratuita, intransferible y no exclusiva para el uso no comercial de la obra con fines académicos. Sin perjuicio de los derechos reconocidos en el párrafo precedente, el establecimiento podrá realizar un uso comercial de la obra previa autorización a los titulares y notificación a los autores en caso de que se traten de distintas personas. En cuyo caso corresponderá a los autores un porcentaje no inferior al cuarenta por ciento de los beneficios económicos resultantes de esta explotación. El mismo beneficio se aplicará a los autores que hayan transferido sus derechos a instituciones de educación superior o centros educativos.”, otorgo licencia gratuita, intransferible y no exclusiva para el uso no comercial del proyecto denominado **Estudio de relación entre la Fatiga Laboral y el Síndrome Burnout y su incidencia en la atención al cliente en el área de farmacia de la Clínica Especialidades del DQM periodo 2017-2018**, con fines académicos al Instituto Tecnológico Superior Cordillera.

FIRMA:



NOMBRE:

Luje Viscarra Karina Mercedes

CÉDULA:

175349357-4

AGRADECIMIENTO

Primeramente agradezco a Dios por permitirme culminar una de las varias metas en mi vida, por proveerme cada día salud y bienestar a mí y mis seres queridos.

Un agradecimiento especial a la Doctora Ana María Álvarez por su invaluable aporte y guía en el desarrollo del Proyecto de Titulación, con su apoyo y paciencia no hubiera sido posible culminar mi trabajo, es por ello que desde el fondo de mi corazón le agradezco y aprecio.

Agradezco especialmente a mis padres por todo el apoyo que me han brindado para culminar mis estudios, por brindarme su apoyo en los momentos de alegría y de tristeza, siempre supieron ayudarme emocionalmente y económicamente para lograr mi meta de ser profesional. Son mi ejemplo de fortaleza, motivación y la voz de la razón cuando pensaba que no podía continuar, a ustedes mis dos razones de vivir gracias por su compañía en esas largas madrugadas, siempre supieron iluminar mi camino y aconsejarme para no abandonar lo que hacía. Gracias a su esfuerzo y valentía, puedo culminar mis estudios.

Finalmente, de manera muy especial y sentía quiero agradecer a la “Clínica de Especialidades”, al igual que las siguientes personas: Eco. Gustavo Paredes, Lic. Yenisi de Dios Nápoles, Msc. Marcelo Morocho, Dra. Cecilia Dávila por haberme permitido formar parte de su equipo de su trabajo y haberse convertido en mis guías y amigos.

DEDICATORIA

El siguiente proyecto de investigación lo dedico con todo cariño y respeto a mis
padres, que son lo más importante y apreciable de mi vida.

Pero sobre todo este trabajo le dedico a la persona que es el motor de mi vida, mi
fuerza para seguir adelante, la persona por la que día a día lucho para ser la mejor,
MI MADRE, por todo el apoyo dado en este camino de estudio, es mi orgullo y
sobre todo quien me impulso a ser lo que ahora soy.

A mis hermanos Carlos, Mayra, Leonardo y Justin con sus consejos y paciencia,
son mis verdaderos amigos.

ÍNDICE GENERAL

DECLATORIA.....	ii
LICENCIA DE NO USO COMERCIAL.....	iv
AGRADECIMIENTO	v
DEDICATORIA	vi
ÍNDICE GENERAL	vii
ÍNDICE DE TABLAS Y FIGURAS.....	xii
Resumen Ejecutivo.....	xiii
Abstract.....	xiv
Introducción	xv
Capítulo I.....	1
1. Planteamiento del Problema.....	1
1. Formulación del Problema.	3
1.3 Objetivo General.	4
1.4. Objetivos Específico	4
Capitulo II.....	5
2.1. Antecedentes de Estudio	5
2.2 Fundamentación Teórica	7
2.2.2 <u>Fatiga Laboral</u>	7

ESTUDIO DE RELACIÓN ENTRE LA FATIGA LABORAL Y EL SÍNDROME BURNOUT Y SU INCIDENCIA EN LA ATENCIÓN AL CLIENTE EN EL ÁREA DE FARMACIAS DE LA CLÍNICA DE ESPECIALIDADES DEL DQM, PERIODO 2017-2018.

2.2.2.1 Causas de Fatiga Laboral	9
2.2.2.2 Tipos de Fatiga Laboral	9
2.2.2.2.1 Fatiga Neurosensorial (Fatiga Perceptiva).....	9
2.2.2.2.2 Fatiga Física y Muscular (Fatiga Motora).....	10
2.2.2.2.3 Fatiga Mental (Fatiga Psicológica).....	10
2.2.2.2.4 Fatiga de Habilidades.....	10
2.2.3 Síndrome Burnout	12
2.2.3.1 Factores que Influyen en el Desarrollo del Burnout.....	13
2.2.3.1.1 Características del Puesto y el Ambiente de Trabajo.	13
2.2.3.1.2 La estructura y el Clima Organizacional.	13
2.2.3.1.3 Las Relaciones Interpersonales.	14
2.3. Fundamentación Conceptual.....	17
2.4 Fundamentación Legal.....	18
2.5 Formulación de Hipótesis o Preguntas Directrices de la Investigación..	20
2.6. Caracterización de las Variables.....	21
2.7. Indicadores.....	22
Capítulo III	23
1. Metodología.....	23

3.1	Diseño de la Investigación	23
3.2	Población y Muestra	24
3.3	Operacionalización de Variables	24
3.4	Técnicas e Instrumentos de Investigación	25
3.5	Procedimientos de la Investigación	26
3.6	Recolección de Información	26
Capítulo IV	28
4.1.-Encuesta	28
Pregunta 1	30
Análisis	31
Pregunta 2	31
Pregunta 3	33
Pregunta 4	33
Pregunta 5	35
Pregunta 6	36
Pregunta 7	37
Pregunta 8	38
Capítulo V	40

5.1 Antecedentes	40
1. Justificación	41
5.3 Descripción	42
5.3.1 Elevado Nivel de Responsabilidad.	42
5.3.2 Sobrecarga Laboral.	42
5.3.3 Infraestructura.	43
5.3.4 Relaciones Interpersonales y Salario Inadecuado.	43
5.4 Formulación del Proceso de Aplicación de la Propuesta	44
Tema:	44
Misión:	44
Visión:	44
Objetivo General:	44
Objetivos Específicos:	45
5.5 Aplicación de la Propuesta.	45
5.5.1Relajación Muscular.	46
5.5.2 Trabajo en Equipo	46
5.5.3Folleto.	46
Capítulo VI	49

6.1 Recursos	49
6.1.2 Recurso Humano.....	49
6.1.3 Recurso Tecnológico.....	50
6.1.4 Recursos Físicos.	51
6.1.5 Recurso Financiero.....	51
6.2 Presupuesto	52
6.3 Cronograma	52
Capitulo VII.....	53
7.1 Conclusiones.....	53
7.2 Recomendaciones.....	53
Anexos.	55
7.3 Referencias Bibliográficas	61

ÍNDICE DE TABLAS Y FIGURAS

Tabla 2.....	11
Tabla 3.....	15
Tabla 4.....	21
Tabla 5.....	25
Tabla 6.....	52
Tabla 7.....	55
Figura 1	56
.....	56
.....	56
<i>Figura 3</i>	58

Resumen Ejecutivo

El proyecto está enfocado a determinar los principales factores de estrés laboral, su incidencia en el desempeño y atención al cliente que brinda el personal de la Clínica de Especialidades.

Es así que el objetivo principal, es establecer estrategias que permitan disminuir los niveles de estrés, la Fatiga Laboral , y el síndrome Burnout, para mejorar el desempeño del Recurso Humano de Farmacias brindando una atención apropiada al usuario final.

Mediante los criterios expuestos se demuestra que cada día el Recurso Humano dedicado al área de salud está expuesto a enfermedades que ponen en riesgo su bienestar, el estudio está orientado a identificar la relación entre el estrés laboral, satisfacción en el trabajo y el bienestar psicológico de trabajadores.

Abstract

The project is focused on determining the main factors of work stress, its impact on performance and customer service provided by the staff of the Specialty Clinic.

Thus, the main objective is to establish strategies to reduce levels of stress, work fatigue, and Burnout syndrome, to improve the performance of the Pharmacy Human Resource by providing appropriate care to the end user.

Through the above criteria it is shown that each day the Human Resource dedicated to the health area is exposed to diseases that put their well-being at risk, the study is aimed at identifying the relationship between work stress, job satisfaction and psychological well-being. workers.

Introducción

El Estrés laboral es un fenómeno que cada vez es más frecuente en este mundo industrializado, debido a que debemos enfrentarnos constantemente a nuevos retos o desafíos en nuestra vida personal y profesional.

En el mundo laboral, la responsabilidad, la toma de decisiones, nuevas exigencias profesionales, pueden construir diversas fuentes de estrés para el profesional de la salud. Un trabajador estresado suele ser más enfermizo, estar poco motivado, ser menor productivo y tener menos seguridad laboral.

El trabajo en hospitales tanto públicos como privados ha sido considerado como una fuente estresante porque implica estar continuamente en contacto con pacientes y a menudo con la necesidad de un medicamento para poder salvarse. La competitividad laboral, cargas de trabajo y las tensiones a la que se somete el profesional de Farmacias, esto a su vez provoca un estado de ansiedad, descontrol de las emociones y se convierte en la causa de enfermedades psicosomáticas como úlceras gástricas, colesterol alto, presión arterial, comportamientos agresivos, etc.

Los trabajadores se enfrentarán día a día a múltiples presiones de trabajo que pueden llegar a afectar el nivel de rendimiento tanto en la vida cotidiana, lo cual afecta directamente en los objetivos

Capítulo I

1. Planteamiento del Problema.

(Miralles, 2015). Menciona que la Fatiga laboral y el Síndrome Burnout son patologías que actualmente afectan a aquellas personas que dependen mucho de su trabajo, esto es debido a que cada día el nivel de exigencia en el ámbito laboral especialmente en el área de salud es cada vez mayor. La situación socio económica que afecta al país en los últimos años ha llegado a ser un factor primordial de Estrés Crónico, su principal característica es la ansiedad y angustia. La sobrecarga laboral, el esfuerzo, tanto físico como mental que día a día se realizan en las diferentes empresas producen síntomas de cansancio, agotamiento, dolores musculares, vértigo, cefaleas y sobre todo estrés.

En la actualidad varios científicos han relacionado el estrés con la evolución del ser humano, ya que debían estar preparados para sobrevivir en un mundo salvaje y proteger a su familia. Con la civilización, la globalización y los avances tecnológicos se ha dado como consecuencia un sin número de accidentes y enfermedades relacionadas en el ámbito laboral. La actitud de la persona que está siendo víctima de estrés cambia, se vuelve grosera, todo lo que está a sus alrededor le fastidia, se vuelve fría e indiferente, le gusta que las cosas se hagan como lo determina y sin ningún cambio, se aleja de sus compañeros de trabajo, amigos y familiares.

En el 2008, la OMS, tras investigaciones realizadas al personal de empresas industriales, textiles, empresas de maquinarias decretó al estrés como una enfermedad que al no ser tratada a tiempo se convertiría en un síndrome de fatiga crónico o más conocido como Síndrome Burnout, para este estudio se observa que la mitad de la población trabaja en condiciones inadecuadas y la salud de los trabajadores no es tomada en cuenta. Pag.125

El Área de Farmacia de la Clínica de Especialidades, cuenta con un personal expuesto a sufrir estrés laboral, ya que los turnos son alrededor de ocho horas en el área de dosis unitaria, hospitalización y despacho, sin lugar a recesos, cubriendo turnos durante las veladas que son de doce horas diarias, adicional a esto, la gran presión laboral que existe por el estricto seguimiento de protocolos establecidos y el gran compromiso de relacionarse con los pacientes y por ende con su salud, estos

ESTUDIO DE RELACIÓN ENTRE LA FATIGA LABORAL Y EL SÍNDROME BURNOUT Y SU INCIDENCIA EN LA ATENCIÓN AL CLIENTE EN EL ÁREA DE FARMACIAS DE LA CLÍNICA DE ESPECIALIDADES DEL DQM, PERIODO 2017-2018.

son factores más que determinantes para que en esta área de la Clínica exista una gran incidencia de problemas de estrés laboral y que a la vez incidan en un adecuado desempeño laboral y una óptima atención al usuario.

Por lo cual el desarrollo de la investigación en curso determinará los factores que ocasionan esta enfermedad y a su vez se plantearán estrategias que ayuden a disminuir el estrés laboral. Por lo tanto el manejo de esta patología abarcará todas aquellas recomendaciones o estrategias, las cuales tendrán como objetivo mantener bajo control las diversas situaciones de estrés, así también se debe tener en cuenta las distintas prácticas saludables que ayuden a minimizar sus consecuencias.

1. Formulación del Problema.

¿Cuáles serán los factores que ocasionan el estrés laboral y su incidencia en el desempeño frente al usuario final por parte del personal de la farmacia de la Clínica de Especialidades?

Tomando en cuenta la pregunta anterior se busca definir claramente los aspectos fundamentales que ocasionan el estrés laboral en el personal del Área de Farmacias y a su vez determinar las causas y consecuencias que trae consigo estas enfermedades.

1.3 Objetivo General.

Determinar los factores que influyen en el inadecuado desempeño del personal de Farmacias y los servicios que brindan al usuario en la Clínica de Especialidades.

1.4. Objetivos Específico

1. Investigar las principales causas de la fatiga laboral y el Síndrome Burnout en el desempeño y comportamiento en el Recurso Humano de Farmacia de la Clínica de Especialidades.
2. Establecer los diferentes factores que provocan un desempeño laboral inadecuado y un deficiente comportamiento ante los pacientes.
3. Proponer estrategias que permitan disminuir los niveles de estrés laboral en el Recurso Humano del área de Farmacias.

Capítulo II

2.1. Antecedentes de Estudio

(Bedoya 2012). Desde tiempos remotos específicamente en 1926, fue introducido por primera vez en el ámbito de la salud la palabra Estrés, que fue considerado como una sintomatología de desgaste físico y mental acompañado con malestares del cuerpo y de cabeza (migraña). El diagnóstico de los médicos se basó en la depresión y suicidio que presentaban las personas de esa época, el Dr. Andrés Guerra, acotó que el estrés se da a causa de situaciones que resultan dañinas o desafiantes en nuestro entorno y además que las personas son vulnerables a esta

enfermedad debido que no saben sobrellevar una situación de dificultad. A partir de ESTUDIO DE RELACIÓN ENTRE LA FATIGA LABORAL Y EL SÍNDROME BURNOUT Y SU INCIDENCIA EN LA ATENCIÓN AL CLIENTE EN EL ÁREA DE FARMACIAS DE LA CLÍNICA DE ESPECIALIDADES DEL DQM, PERIODO 2017-2018.

Octubre de 1998 a Febrero de 1999, se realizó un estudio de prevalencia del Síndrome Burnout, la Fatiga Laboral y Estrés, los factores asociados al mismo en 55 médicos, 61 enfermeras y 25 auxiliares de farmacia de hospitales públicos y privados nacionales del Sur Este de ESSALUD del Cusco, permiten determinar el agotamiento tanto físico como mental del profesional de la salud.

Por consiguiente las investigaciones no cesaron cada vez aparecían más personas con nuevos síntomas, los diagnósticos anteriores de los médicos ya no eran totalmente verídicos, esta enfermedad ya no solo afecta a personas con problemas emocionales. Las investigaciones realizadas a finales de la década los 90 por el médico y psicólogo Dr. Mathew O'Mally, descubre que el Estrés afecta a personas que realizan actividades bajo presión física y mental, con la evolución tecnológica e industrial las personas eran víctimas de jornadas de trabajo excesivas sin descanso en ningún momento, mala alimentación, irritabilidad, etc.

La OMS, descubrió nuevas enfermedades a causa de un estrés crónico que son la Fatiga Laboral y el Síndrome Burnout, es un tipo de enfermedad propia de una sociedad industrializada, en donde una creciente presión del entorno laboral puede provocar una insatisfacción física o mental de los trabajadores generando ciertas consecuencias no sólo a nivel de la salud sino también sobre el entorno inmediato. Pag.45

De cierto modo el Síndrome Burnout y la Fatiga Laboral, aparece cuando las exigencias que se presenta superan la capacidad del individuo para poder

BURNOUT Y SU INCIDENCIA EN LA ATENCIÓN AL CLIENTE EN EL ÁREA DE FARMACIAS DE LA CLÍNICA DE ESPECIALIDADES DEL DQM, PERIODO 2017-2018.

enfrentarlas y de este modo mantenerlas bajo control, por tanto estará asociado con una reducción en la productividad y en ocasiones llegando a un impacto negativo en el desempeño laboral y su actitud social. Sanchez, M (2012).

Por otra parte la Universidad Central del Ecuador Facultad de psicología, realizó un trabajo de investigación sobre el estudio de la influencia del estrés laboral en el desempeño de los trabajadores del área operativa de la Empresa Pública del Ecuador, el ambiente de trabajo es irritable debido a la presión y arrogancia que ejerce sus administradores sobre el personal para satisfacer las necesidades de sus clientes. El estrés puede llegar a tu cuerpo por diferentes motivos, problemas en casa, exigencias laborales etc. La recopilación de información en la Clínica de Especialidades en el área de Farmacias, visualizo un malestar laboral y estrés el cual se desencadena como la Fatiga Laboral y Síndrome Burnout o también conocido como “Síndrome del Quemado”, dado por exceso de trabajo al que se enfrenta el Recurso Humano que está en pleno contacto con los clientes finales. (La Fuente, 2006.p.33)

2.2 Fundamentación Teórica

2.2.2 Fatiga Laboral

La fatiga laboral es un fenómeno muy común en el ambiente de trabajo, especialmente en aquellos trabajos que implican una alta carga de esfuerzo físico y mental, el personal de Farmacias debe estar concentrado al momento de almacenar y dispensar medicamentos, a su vez debe controlar la caducidad de los

medicamentos y productos bajo las normas de conservación y atención al cliente. (Useche, 1992).

A causa de esto, los seres humanos realizan actividades con excesivas cargas de trabajo, es importante recalcar que la fatiga laboral ocasiona enfermedades crónicas en las carreras de salud, el personal de Farmacias, médicos etc. Esta patología está acompañada con la necesidad de descanso, el personal que labora en farmacias trabaja en turnos con horas excesivas, además que al igual que los médicos, siempre pasan de un lugar a otro llevando los medicamentos o insumos médicos a todas las áreas de la clínica.

La North American Nursing Diagnosis Association (NANDA), en el año de 1988, introdujo la fatiga como diagnóstico de enfermería, entregando la siguiente definición: “sanción sostenida y abrumadora de agotamiento y disminución de la capacidad para el trabajo mental y físico a nivel habitual”, sus características definitorias son la capacidad de responder energía, aumento de las necesidades de reposo, cansancio, incapacidad, necesidad percibida de energía adicional para realizar tareas de rutina, somnolencia e incumplimiento de tareas. Pag.100

En pocas palabras, la fatiga es una enfermedad que ocasiona daños pasajeros los cuales pueden llegar a ser graves en la salud física y mental de las personas, como por ejemplo la pérdida de sueño, del apetito, cambios de humor y sobre todo agotamiento muscular a causa de que pasan mucho tiempo de pie y levantando cajas pesadas de fármacos e insumos médicos.

ESTUDIO DE RELACIÓN ENTRE LA FATIGA LABORAL Y EL SÍNDROME BURNOUT Y SU INCIDENCIA EN LA ATENCIÓN AL CLIENTE EN EL ÁREA DE FARMACIAS DE LA CLÍNICA DE ESPECIALIDADES DEL DQM, PERIODO 2017-2018.

2.2.2.1 Causas de Fatiga Laboral

Sánchez, M.2014.Existen diferentes factores que inducen a la aparición de la fatiga laboral. Algunos trabajadores son más vulnerables que otros al conllevar situaciones de su vida particular. Las deficientes actividades del personal surgen particularmente por alteraciones negativas frente a la vida.

En algunos casos el personal que labora en empresas se encuentra agobiado en su lugar de trabajo, debido a la presión que ejercen sus jefes, la relación con los demás miembros se vuelve tensa e inestable, estos acontecimientos se tornan como fuente para sintomatologías de Mobbing, Estrés,ect,tomando en cuenta la teoría X y Y de Douglas McGregor.

2.2.2.2 Tipos de Fatiga Laboral

Según la opinión de algunos autores, pueden presentarse diversas formas de fatiga como consecuencia del trabajo:

2.2.2.2.1 Fatiga Neurosensorial (Fatiga Perceptiva).

Este tipo de fatiga se presenta cuando el trabajador realiza actividades donde potencia demasiado los órganos de los sentidos. Un claro ejemplo son las personas que trabajan día a día al frente de un computador y trabajadores con funciones secretariales afectado especialmente a la vista y el órgano auditivo. Desoille, G. (2015).

2.2.2.2.2 Fatiga Física y Muscular (Fatiga Motora).

La Fatiga Física se presenta en lugares de trabajo donde los empleados realizan esfuerzos físicos de tipo muscular. Los trabajadores que realizan actividades como levantar objetos pesados o ejercer fuerza sobre alguna fuente están propensos a presentar dolores de cuerpo y muslos, a su vez afecta esto afectará a su estado de ánimo. Desoille, G. (2015).

2.2.2.2.3 Fatiga Mental (Fatiga Psicológica).

Es la alteración o disminución de las funciones del Sistema Nervioso Central (SNC), se presentan síntomas como fatiga mental, dolores intensos de cabeza, sinusitis, cefalea. Esta Fatiga está presente en aquellos trabajadores donde existe mayor concentración de memoria, especialmente en el Recurso Humano de farmacias ya que deben estar muy pendientes de las fechas de caducidad y almacenamiento de los fármacos que llegan rutinariamente a la clínica. Desoille, G. (2015).

2.2.2.2.4 Fatiga de Habilidades.

Se encuentra coligada a la disminución de concentración en las actividades laborales que requieren de ciertas habilidades, si no existe concentración el trabajo que se realiza no será un trabajo de calidad, la Fatiga afecta mucho a las habilidades de las personas ya que se pierde el interés y la responsabilidad y el nivel de desempeño y productividad disminuyen considerablemente. Desoille, G. (2015).

Tomando en cuenta lo anterior, la Fatiga Laboral se presenta en diferentes etapas degenerativas para la salud física y mental de las personas que la tienen. Una de las alternativas para evitar recaídas en la salud laboral sería organizar mejor el tiempo al momento de realizar las diferentes actividades antes de comenzar el día, mediante este cronograma de actividades se reducirá los niveles de Fatiga y Estrés que representa el Recurso Humano de la Clínica de Especialidades.

Tabla 2

Factores que inducen la fatiga laboral.

Factores Sociológicos	Factores Psicológicos	Factores Físicos ambientales
Clima	Responsabilidad	Ruido
Estructura social	Educación a la comunidad sobre el buen uso de medicamentos.	Temperatura
Turnos	Desmotivación	Iluminación
Cohesión grupal	Expectativas profesionales	Contaminantes
Modos de dirección	Incentivos	Riesgo accidentales
Guardias (veladas) tres veces a la semana	Sobrecarga de trabajo	Sobrecarga

Nota: En la siguiente tabla se presentan los factores principales que son causa de la Fatiga Laboral, *Elaboración propia.*

2.2.3 Síndrome Burnout

Huibers, M, Buerkens, 2003. El Síndrome “Burnout” es una respuesta al estrés laboral crónico, se conceptualiza como un conjunto de fenómenos que suceden en el organismo del trabajador, con la participación de agentes estresantes derivados directa e indirectamente del trabajo que puede afectar la salud. Para resumir, este proceso de desgaste gradual mediante el cual las personas contraen un tipo de estrés laboral crónico y cuya evolución implica la pérdida total del interés por sus responsabilidades profesionales e incluso personales. El farmacéutico se ha convertido en el psicólogo del barrio, debido a la gran confianza que genera al momento de hacer la dispensación y expendio de medicamentos a los clientes, debido a estos factores el estrés crónico es provocado por un tipo de trabajo diferente al esperado y del que desconocen muchos de sus aspectos administrativos y organizacionales.

Cabe recalcar que el estrés crónico afecta directamente a las personas, especialmente a los profesionales de la salud, debido a sus jornadas de trabajo y la cantidad de pacientes que deben atender y a la vez satisfacer sus necesidades. Muchas de las veces son más de 30 pacientes que acuden a la farmacia a retirar medicamentos recetados por médicos, teniendo que estar pendiente de la dispensación de los medicamentos o insumos médicos a las diferentes áreas de la

Clínica donde los implementos sean necesarios. Sin embargo este síndrome se manifiesta con el agotamiento físico y mental y no pudiendo recuperar la energía perdida simplemente con un descanso extendido.

2.2.3.1 Factores que Influyen en el Desarrollo del Burnout

Los factores que más se han estudiado como variables que intervienen en el desarrollo del síndrome de Burnout son:

2.2.3.1.1 Características del Puesto y el Ambiente de Trabajo.

Gómez, A.2015. La empresa es la que debe organizar el trabajo y controlar el desarrollo del mismo, le corresponde la formación del empleado, la especificación de horarios de trabajo, turnos en los que se debe realizar el mismo. Los empleados son el sostén de la empresa para que funcione de manera exitosa y no como elemento de pura presión. La mayor causa de estrés es un ambiente de trabajo tenso, esto ocurre cuando el modelo laboral es muy autoritario y no hay oportunidad de intervenir en las decisiones. Según los expertos, el sentimiento de equipo es indispensable para evitar el síndrome.

2.2.3.1.2 La estructura y el Clima Organizacional.

Gómez, A.2015. Cuanto más centralizada y compleja sea la organización en la toma de decisiones, mayor serán las requerimientos de formalización de operaciones y procedimientos del personal para que presenten el Síndrome de Burnout.

2.2.3.1.3 Las Relaciones Interpersonales.

Gómez, A.2015. Son de forma habitual valoradas en términos positivos.

Diversas teorías de la motivación han señalado que la afinidad es uno de los motivos básicos de la persona. Los ambientes de trabajo que promueven el contacto con la gente serán, por lo general, más beneficiosos que aquellos que lo impiden o lo dificultan. Esto no significa que las relaciones interpersonales en el trabajo siempre resulten positivas, con cierta frecuencia se traducen en uno de los desencadenantes más severos e importantes, sobre todo cuando son relaciones basadas en desconfianza, sin apoyo, poco cooperativas y destructivas lo que produce elevados niveles de tensión entre los miembros de un grupo u organización.

De hecho, el Burnout trae consigo una serie de causas que provocan enfermedades afectando a otras partes del cuerpo, como por ejemplo cefalea, vomito, mareos. El problema se podría solucionar si muchas de las veces se cumpliera el protocolo especialmente en hospitales públicos ya que la atención al cliente es muy estresante y deficiente para los profesionales de la salud.

Las empresas, deben poner atención a este tipo de enfermedad, las primeras sintomatologías mal humor, irritación con los miembros del trabajo, aislamiento del grupo de trabajo. Antes de pensar en soluciones ante este síndrome, las organizaciones deben considerar la prevención para generar buenas condiciones de

trabajo. Así como protección contra riesgos físicos y psicológicos generados por excesivas horas de trabajo o baja motivación.

Tabla 3
Síntomas del Síndrome Burnout

SÍNTOMAS	SÍNTOMAS	SÍNTOMAS
PSICOSOMÁTICOS	EMOCIONALES	CONDUCTUALES

Fatiga crónica	Irritabilidad	Cinismo
Dolores de cabeza	Depresión	Apatía
Dolores musculares	Frustración	Cohibido
Insomnio	Aburrimiento	Susplicacia
Pérdida de peso	Impaciencia	Hostilidad
Dolores de pecho	Desorientación	Sarcasmo
Palpitaciones	Sentimientos de soledad	Ausentismo laboral
Crisis asmática		Agresividad
Hipertensión		Cambios de humor
Resfriados frecuentes		Estado de Ánimo
Aparición de alergias		Enfado
		Aislamiento
		Irritabilidad

Nota: En la tabla 3 se presenta los principales factores que causan el Síndrome Burnout que afecta la salud del Recurso humano del Área de Farmacias de la Clínica de Especialidades, *Elaboración propia.*

2.3. Fundamentación Conceptual.

- **Síndrome.**-Conjunto de síntomas y/o signos que se presentan juntos y son característicos de una enfermedad o de un cuadro patológico determinado provocado, en ocasiones, por la concurrencia de más de una enfermedad
- **Fatiga.**-Cansancio que se experimenta después de un intenso y continuado esfuerzo físico y/o mental.
- **Mobbing.**- Trato hostil o vejatorio al que es sometida una persona en el ámbito laboral de forma sistemática, que le provoca problemas psicológicos y profesionales.
- **Crónico.**- Que está muy arraigado o se tiene desde hace mucho tiempo.
- **Agotamiento.**-Es la falta de fuerzas después de realizar un esfuerzo físico, intelectual o emocional, o por la falta de descanso
- **Irritabilidad.**-Tendencia a irritarse por cualquier cosa, incluso por las que no irritan a otras personas
- **Estado de ánimo:** Representa el humor o actitudes que posee una persona en momentos determinados, es decir cómo va a actuar o reaccionar antes diferentes estímulos frente a las personas de su alrededor.
- **Estrés.**-Estado de cansancio mental provocado por la exigencia de un rendimiento muy superior al normal; suele provocar diversos trastornos físicos y mentales

2.4 Fundamentación Legal.

LEY ORGANICA DE SALUD

TITULO PRELIMINAR CAPITULO I: Del derecho a la salud y su protección

Art. 3.- La salud es el completo estado de bienestar físico, mental y social y no solamente la ausencia de afecciones o enfermedades. Es un derecho humano inalienable, indivisible, irrenunciable e intransmisible, cuya protección y garantía es responsabilidad primordial del Estado; y, el resultado de un proceso colectivo de interacción donde Estado, sociedad, familia e individuos convergen para la construcción de ambientes, entornos y estilos de vida saludables.

En el Ecuador no está protegido por La Constitución o Ley sobre el estrés laboral, no existen normas que regulen o enmarquen, así que las víctimas difícilmente pueden ampararse en las Leyes. En la Constitución Política del Ecuador 2008 establecen artículos que hacen relación al bienestar del trabajador, pero de forma general no específica.

Art. 35.- El trabajo es un derecho y un deber social. Gozará de la protección del Estado, el que asegurará al trabajador el respeto a su dignidad, una existencia decorosa y una remuneración justa que cubra sus necesidades y las de su familia.

Art.326, numeral 5: Sustenta que toda persona tendrá derecho a desarrollar sus labores en un ambiente adecuado y propicio que garantice su salud, integridad, seguridad, higiene y bienestar” (Ecuador, 2008).

Según algunos artículos citados por el Código del Trabajo (2012) especifica ciertos ítems que tienen cierto tipo de relevancia con garantizar un ambiente adecuado para los trabajadores.

Art. 1.- Ámbito de este Código.- Los preceptos de este Código regulan las relaciones entre empleadores y trabajadores y se aplican a las diversas modalidades y condiciones de trabajo.

Art. 47.- De la jornada máxima.- La jornada máxima de trabajo será de ocho horas diarias, de manera que no exceda de cuarenta horas semanales, salvo disposición de la ley en contrario. El tiempo máximo de trabajo efectivo en el subsuelo será de seis horas diarias y solamente por concepto de horas suplementarias, extraordinarias o de recuperación, podrá prolongarse por una hora más, con la remuneración y los recargos correspondientes.

Art. 347.- Riesgos del trabajo.- Riesgos del trabajo son las eventualidades dañosas a que está sujeto el trabajador, con ocasión o por consecuencia de su actividad. Para los efectos de la responsabilidad del empleador se consideran riesgos del trabajo las enfermedades profesionales y los accidentes.

Art. 349.- Enfermedades profesionales.- Enfermedades profesionales son las afecciones agudas o crónicas causadas de una manera directa por el ejercicio de la profesión o labor que realiza el trabajador y que producen incapacidad.

Art. 364.- Otras enfermedades profesionales.- Son también enfermedades profesionales aquellas que así lo determine la Comisión Calificadora de Riesgos, cuyo dictamen será revisado por la respectiva Comisión Central. Los informes emitidos por las comisiones centrales de calificación no serán susceptibles de recurso alguno.

Según OIT , la salud ocupacional debe perseguir la promoción y el mantenimiento del nivel más alto de bienestar físico, mental y social de los trabajadores de cualquier ocupación, por lo que, en estos momentos de cambio en el mundo laboral, hacer frente con éxito a los riesgos psicosociales en el trabajo resulta una medida esencial para proteger la salud y el bienestar de los trabajadores, así como para mejorar la productividad de las empresas.

2.5 Formulación de Hipótesis o Preguntas Directrices de la Investigación.

1. ¿Se podrá determinar cuáles son los factores que intervienen en la aparición del estrés laboral?
2. ¿Cuáles serán los síntomas más comunes que se manifiestan en la aparición de la Fatiga laboral y Síndrome Burnout?

3. ¿Qué consecuencias traerá la Fatiga laboral y el Síndrome Burnout tanto en el desempeño laboral como en la atención al usuario final?
4. ¿Se logrará disminuir el nivel de estrés en los trabajadores mediante estrategias adecuadas?

2.6. Caracterización de las Variables

La caracterización de variables es la identificación específica de las variables que van a intervenir en el proceso investigativo que se está llevando a cabo, en donde la variable independiente no se va a ver afectada o alterada por ninguna situación que realice el investigador.

Tabla 4

Identificación de variables Dependiente e Independiente.

VARIABLE DEPENDIENTE	VARIABLE INDEPENDIENTE
Bajo desempeño laboral	Fatiga laboral y Síndrome Burnout
Está asociado con una reducción de la productividad de las empresas y un descenso de la calidad de vida de aquellos que lo sufren, pudiendo incluso ser motivo de baja laboral. En los casos más graves, es conveniente aprender a combatirlo.	La fatiga laboral y Síndrome Burnout, es un tipo de estrés propio de las sociedades industrializadas, en las que la creciente presión en el entorno laboral puede provocar la saturación física o mental del trabajador, generando diversas consecuencias

Nota: Las variables dentro de una investigación son importantes debido a que son una fuente donde se indica de manera cuantitativa y cualitativa los objetivos de investigación, *Elaboración propia.*

ESTUDIO DE RELACIÓN ENTRE LA FATIGA LABORAL Y EL SÍNDROME BURNOUT Y SU INCIDENCIA EN LA ATENCIÓN AL CLIENTE EN EL ÁREA DE FARMACIAS DE LA CLÍNICA DE ESPECIALIDADES DEL DQM, PERIODO 2017-2018.

2.7. Indicadores

1. Bajo rendimiento laboral: rendimiento más bajo que el promedio, actitud negativa hacia el trabajo
2. Síntomas físicos de estrés psicofisiológicos: sentirse cansado, problemas al dormir por preocupaciones, enfermarse con frecuencia más de lo habitual
3. Baja empatía con los clientes: enfadarse fácilmente con los clientes, actitud de dureza clientes.
4. Baja realización personal: estar insatisfecho con el trabajo, sentirse poco realizado, deseos de abandonar su carrera.
5. Nivel de desempeño con los diferentes tipos de clientes.

Capítulo III

1. Metodología

3.1 Diseño de la Investigación

Roldán (2009), Sintetizó que el diseño de la investigación se utiliza para demostrar las partes principales del proyecto y a su vez responder preguntas centrales que engloba la investigación.

Por lo cual esta investigación se realiza mediante una indagación explicativa, la misma que se encarga de buscar el porqué de los hechos mediante el establecimiento de relaciones causa-efecto. Mediante la aplicación de una investigación de campo que consiste fundamentalmente en la recolección de datos directos de la realidad en donde ocurren los hechos, con la característica de que no se puede manipular o tener control sobre las variables.

Por otra parte los procedimientos y actividades que realiza el Recurso Humano de la Clínica de Especialidades, demuestra una realidad sobre si existe o no factores que influyan en el adecuado desempeño laboral, la información recopilada para

poder formar estrategias e instrumentos que permitan cumplir con los objetivos trazados en el proyecto.

3.2 Población y Muestra

Población.-es un conjunto de individuos que habitan en un lugar determinado.

Muestra.-es la parte porcentual que se tomó de población en general a la cual va hacer aplicada la investigación.

La población total del área de Farmacia de la Clínica de Especialidades, corresponde a 30 personas, para obtener la información precisa se realizó un cuestionario. El Recurso Humano a investigar es muy reducido, de tal forma que se realizará la encuesta a todo el personal para obtener mediciones cuantitativas con datos de interés sociológicos, que brinden la oportunidad de mitigar los problemas encontrados.

3.3 Operacionalización de Variables

La operacionalización de variables se realiza con la finalidad de convertir un concepto abstracto en uno empírico, susceptible de ser medido a través de la aplicación de un instrumento. Este proceso de manera importante tiene la posibilidad de tener la seguridad de no confundirse o cometer errores que son frecuentes en un proceso de investigación, cuando no existe relación entre la variable.

Tabla 5
Operacionalización de Variables.

TIPO DE VARIABLE	VARIABLE	CONCEPTUALIZACIÓN	INDICADORES.
Dependiente	Bajo desempeño laboral	Está asociado con una reducción de la productividad de las empresas y un descenso de la calidad de vida de aquellos que lo sufren, pudiendo incluso ser motivo de baja laboral en los casos más graves, por lo que es conveniente aprender cómo combatirlo	Mala atención
Independiente	Fatiga Laboral y Síndrome Burnout	Está asociado con una reducción de la productividad y un descenso de la calidad de vida de aquellos que lo sufren.	Incumplimiento de tareas laborales y baja actividad física

Nota: En la tabla 5 se demuestra las variables que componen el problema central, *Elaboración propia.*

3.4 Técnicas e Instrumentos de Investigación

En (Moreno, 2013). Determina que un instrumento de investigación es la herramienta que utiliza el investigador para recolectar la información de la muestra seleccionada, que facilita resolver o analizar el problema.

El instrumento utilizado para la recolección de información es el cuestionario ya que ayuda a obtener información clara y concisa sobre los factores de ocaciona el Estrés Laboral y si este afecta al usuario final, en la Clínica de Especialidades.

La encuesta está constituida con preguntas cerradas y de opción múltiple que facilitaran la información necesaria y exacta de los datos que se desea obtener en la investigación.

3.5 Procedimientos de la Investigación

1. Se identificó el instrumento de investigación adecuado para lograr obtener la información necesaria.
2. Se determinó la encuesta como instrumento adecuado y necesario para recopilar información.
3. Se determinó la población o recurso humano total que labora en el área de Farmacia de la Clínica de Especialidades.
4. Se determinó la muestra a encuestar que es el total del Recurso Humano.
5. Se formula la encuesta con preguntas cerradas para poder obtener respuestas claras y precisas necesarias para una acertada interpretación.
6. Se realizará la encuesta planteada.

3.6 Recolección de Información

Para la respectiva recolección de información se ha planteado una encuesta la cual va a ser planteada en todo el personal que forma parte de la Farmacia de la Clínica de Especialidades , para obtener datos que permitan identificar si existe

BURNOUT Y SU INCIDENCIA EN LA ATENCIÓN AL CLIENTE EN EL ÁREA DE FARMACIAS DE LA CLÍNICA DE ESPECIALIDADES DEL DQM, PERIODO 2017-2018.

algún tipo de estrés laboral o situación que ocasione dicha patología, y de existir estrés laboral, la incidencia que este tiene tanto en el desempeño laboral como en la atención que brinda al usuario final, entiéndase por usuario final pacientes, familiares de pacientes, médicos, enfermeras, etc.

Una vez identificados la existencia o no del estrés laboral, poder plantear diferentes estrategias que permitan mitigar dicho problema para crear un adecuado ambiente de trabajo, así como tener un desempeño laboral más eficiente, y por sobre todo lograr la entera satisfacción del usuario.

Capítulo IV

4.1.-Encuesta

La presente encuesta está enfocada al Recurso Humano de la Clínica de Especialidades para determinar la existencia de estrés laboral y la incidencia en la atención al usuario.

Marque con una X la respuesta que considere conveniente.

Gracias por el tiempo brindado!!!!!!

1.- ¿Conoce usted que es el Síndrome Burnout?.

Si ()

No ()

2.- Del siguiente listado de síntomas del Síndrome Burnout señale con cuál o cuáles usted se identifica?

Falta de ganas de ir a trabajar. ()

Dolor de espaldas y cuello. ()

- Empieza a molestar la relación con otros. ()
- Comienza una sensación de persecución. ()
- Disminución notable en la capacidad laboral. ()
- Pueden comenzar a aparecer enfermedades psicosomáticas. ()

3.- Ha sentido algún síntoma fatiga laboral?

Si ()

No ()

4.- ¿En su trabajo tienen tiempo para tomar un pequeño descanso?

Si ()

No ()

5.- ¿Al salir de su jornada de trabajo se encuentra agotado física y mentalmente?

Si ()

No ()

6.- Cuáles considera que serían las posibles causas de estrés laboral la fatiga laboral ?

Sobrecarga laboral ()

Relaciones interpersonales ()

Salario inadecuado ()

Ausencia de incentivos o motivaciones ()

Elevado nivel de responsabilidad ()

7.- Cómo se han manifestado los síntomas en usted?

- Ansiedad. ()
Mal Humor. ()
Irritabilidad. ()
Miedo o temor. ()
Inseguridad. ()
Dificultades para concentrarse. ()
Dificultad para tomar decisiones. ()
Bajo estado de ánimo ()

8.- Estos factores han incidido en su desempeño laboral así como en la atención al paciente?

Si ()

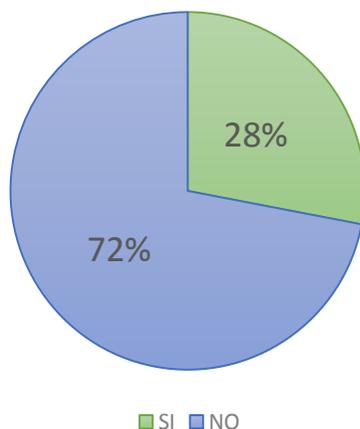
No ()

Pregunta 1

¿Conoce usted que es el Síndrome Burnout?

SI	NO
28	72

CONOCIMIENTO DEL SÍNDROME BURNOUT



Nota: Figura 1, representa la cantidad de personas que tienen conocimientos sobre el Síndrome Burnout, *Elaboración propia.*

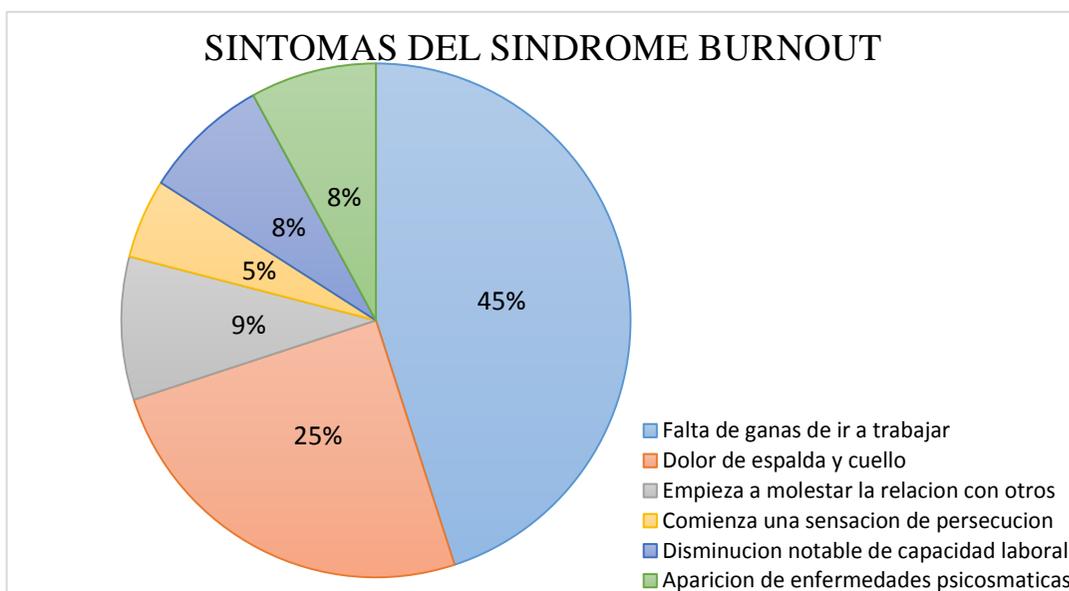
Análisis

En la Clínica de Especialidades Profesionales no tienen conocimiento sobre o que es el síndrome Burnout y como esta enfermedad va afectado su salud día a día, presentan todos los síntomas que la investigación manifiesta. El 28% del personal tiene información no muy exacta en lo que consiste esta enfermedad y como afecta a la salud de las personas que la poseen.

Pregunta 2

Del siguiente listado de síntomas del Síndrome Burnout señale con cuál o cuáles usted se identifica.

Falta de ganas de ir a trabajar	45
Dolor de espalda y cuello	25
Empieza a molestar la relación con otros	9
Comienza una sensación de persecución	5
Disminución notable de capacidad laboral	8
Aparición de enfermedades psicosomáticas	8



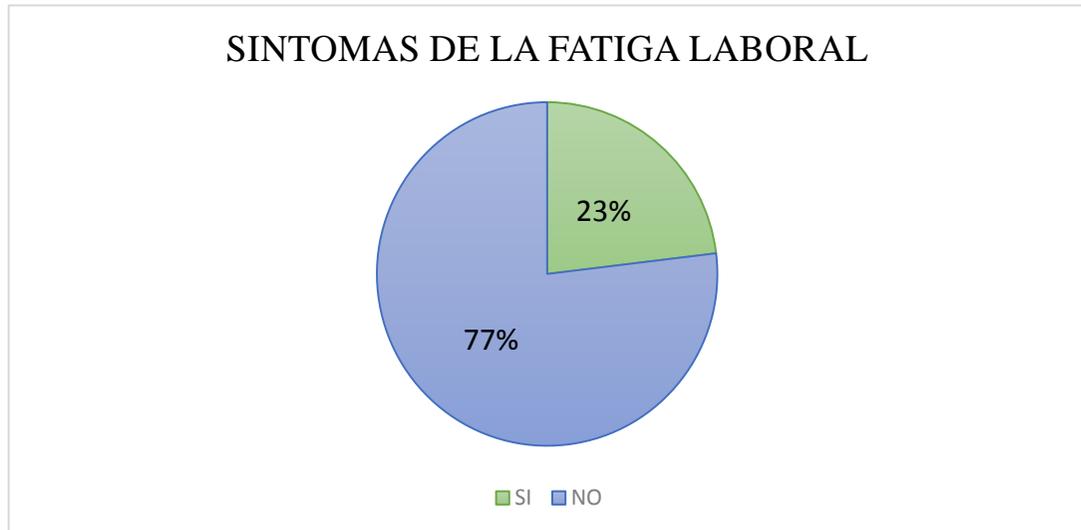
Nota: Figura 2, se identifica los principales síntomas que se presentan en el estrés laboral, *Elaboración propia.*

Análisis

La sintomatología de estrés laboral se presenta de muchas formas que en ocasiones el cuerpo no sabe a lo que realmente se está enfrentando, como la presencia de dolores de espalda y cuello es la opción con un porcentaje más elevado de alrededor de 42%, por otro lado la falta de ganas de ir a trabajar es también una de los síntomas que el personal afirma haber sentido alguna vez cerca del 32%, mientras que el 12 % menciona ha sentido una disminución en la capacidad laboral, así como también se llega a manifestar que estos síntomas han sido motivo de interferir en las relaciones interpersonales con su entorno.

Pregunta 3

¿Ha sentido algún síntoma de Fatiga Laboral?



Nota: Figura 3 donde se investiga sobre la posible presencia de síntomas que pueden ser causa de estrés laboral, *Elaboración propia*

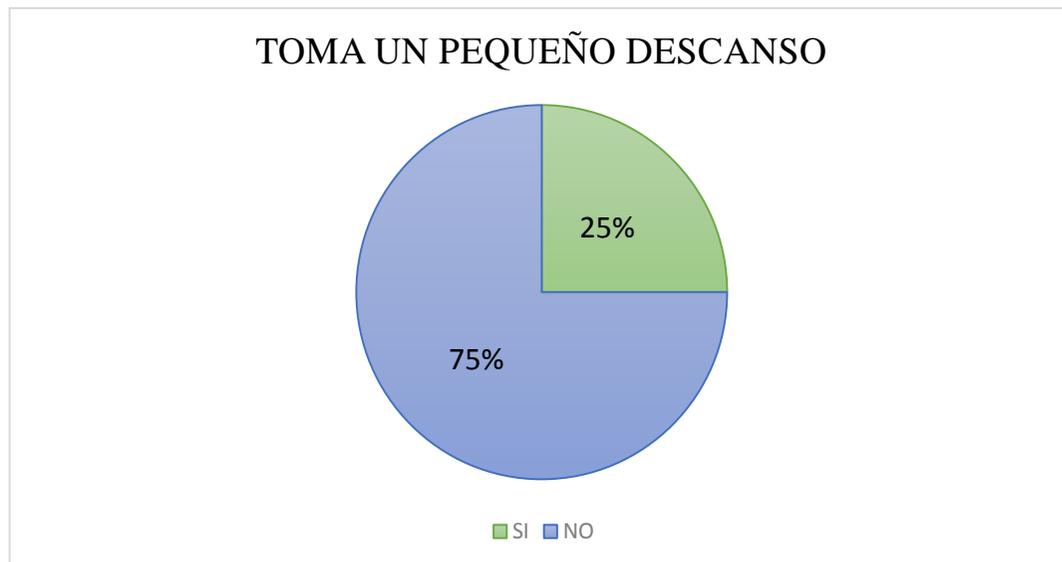
Análisis

En base a la pregunta planteada se logró identificar que alrededor del 97% de personas aseguran haber sentido en algún momento síntomas relacionados con el estrés, así como un porcentaje de alrededor del 3% porcentaje muy inferior aseguran no haber sentido síntomas relacionados con el estrés laboral.

Pregunta 4

¿En su trabajo tiene tiempo para tomar un pequeño descanso?

SI	NO
25	75



Nota: Figura 4 demuestra que el Recurso Humano de la farmacia no tiene tiempo para descansar, *Elaboración propia.*

Análisis:

En la investigación realizada se demuestra que el 95% del Recurso Humano que trabaja en la farmacia no toma un pequeño descanso, incluso su horade almuerzo es ocupado debido a que en muchas áreas del hospital necesitan medicamentos de inmediato como es el caso de Quirófano, el 5% manifiesta que el su descanso su momento de confort se da a partir de las 5 de la tarde cuando son horas de visita.

Pregunta 5

¿Al salir de su jornada de trabajo se encuentra agotado física y mentalmente?

SI	NO
90	10



Nota: Figura 5, el recurso humano de la clínica sale agotado tanto física y mentalmente, *Elaboración propia.*

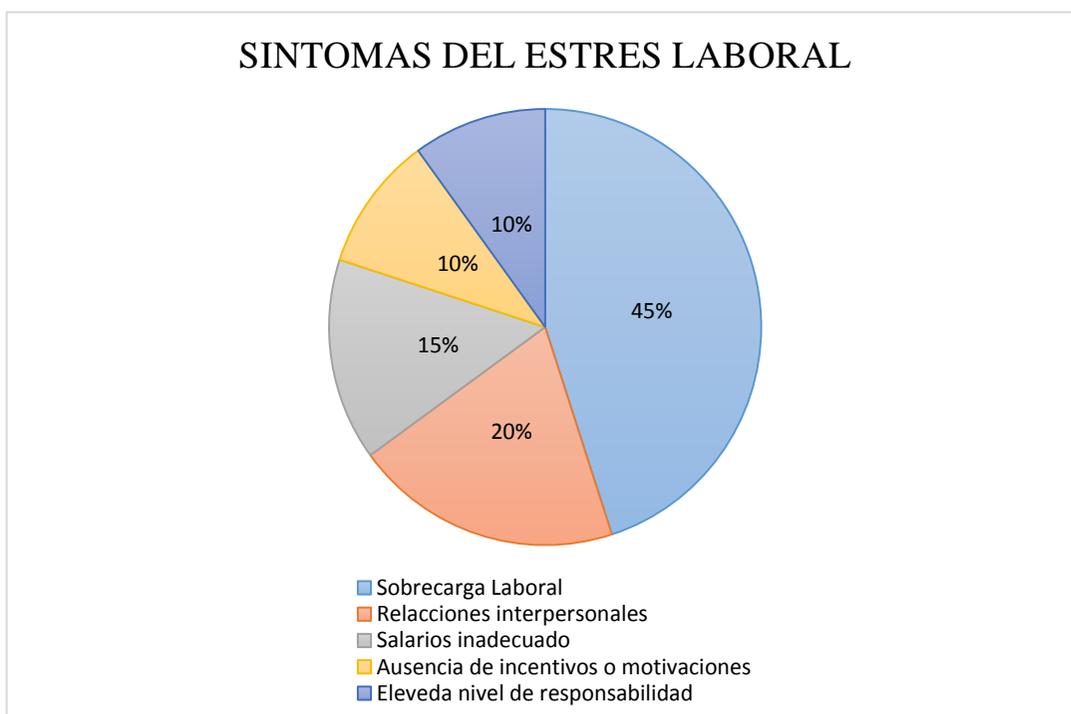
Análisis:

El 90% del personal de la Clínica al terminar su jornada sale muy agotado, estresado y cansado por sus largas horas de trabajo, especialmente cuando salen así cuando llegan medicamentos y tienen que almacenar e ingresar al sistema, solo el 10% del personal dice que ya no salen agotados cuando terminan sus turnos porque su cansancio lo sobrellevan como algo normal y cotidiano en sus vidas.

Pregunta 6

¿Cuáles considera que serían las posibles causas de estrés y fatiga laboral?

Sobrecarga Laboral	45
Relaciones interpersonales	20
Salarios inadecuado	15
Ausencia de incentivos o motivaciones	10



Nota: Figura 6 causas que han incidido en el desempeño de los trabajadores y su bajo rendimiento, *Elaboración propia.*

Análisis:

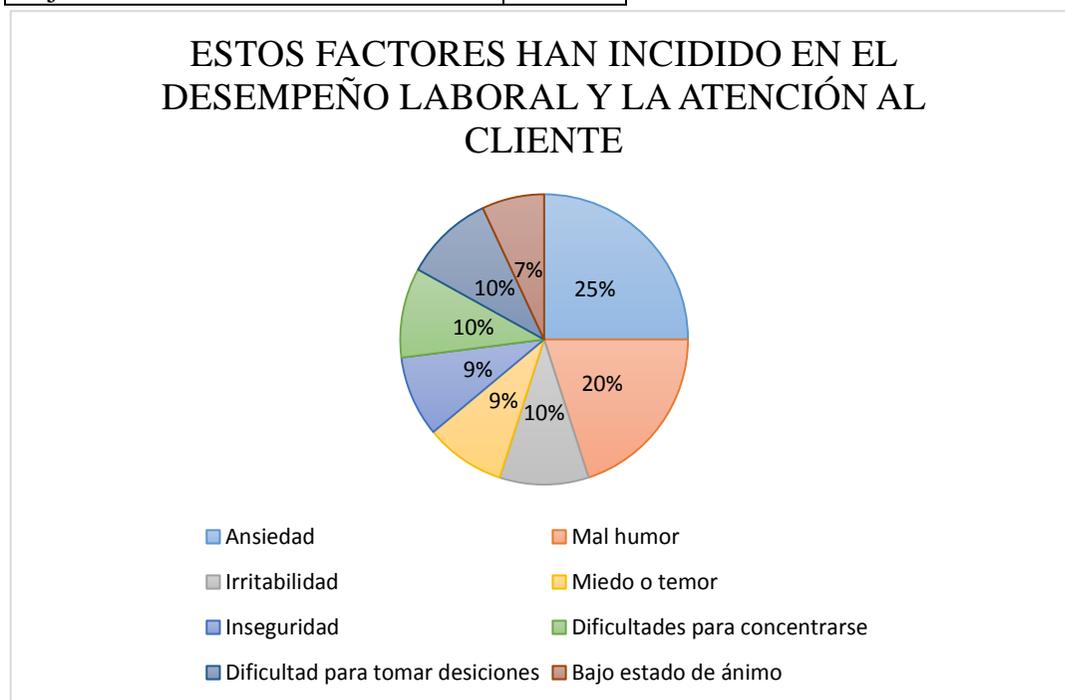
El 37% que representa la mayoría coincide en que un elevado nivel de responsabilidad es el responsable de causar el estrés laboral, mientras que el 25% acierta que se debe a una sobrecarga laboral, mientras que alrededor del 25% afirma

que la falta de espacio puede ser un causal, y en menor porcentaje cierto personal menciona que se debe a una falta de incentivo así como un salario inadecuado que no representaría lo que verdaderamente se merece por el trabajo realizado.

Pregunta 7

¿Cómo se han manifestado los síntomas en usted?

Ansiedad	25
Mal humor	20
Irritabilidad	10
Miedo o temor	9
Inseguridad	9
Dificultades para concentrarse	10
Dificultad para tomar decisiones	10
Bajo estado de ánimo	7



Nota: Figura 7 donde se identifica las principales manifestaciones de estrés laboral que ha presentado el personal, *Elaboración propia.*

Análisis:

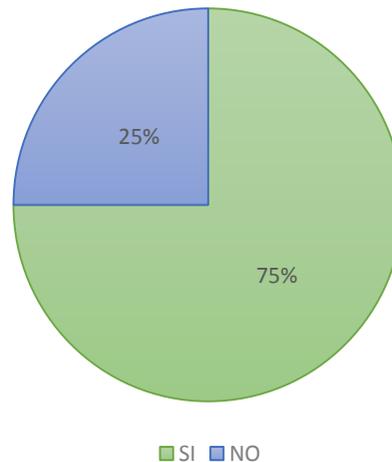
Muchas formas de manifestarse hoy en día los síntomas de estrés laboral, en un mundo globalizado en donde muchas veces las múltiples funciones o tareas que se debe cumplir hacen que en ocasiones no tomen en cuenta ciertas formas de llegar a padecer estrés laboral, una de las de mayor incidencia es el mal humor con un porcentaje que oscila alrededor del 41%, mientras que un 17% afirma que siente inseguridad en las actividades que realiza, así como el 12% respondió que estos síntomas no le permiten una concentración total en las tareas encomendadas, un 8% afirma que estos síntomas ocasionan un bajo estado de ánimo por lo que influye en el desempeño laboral.

Pregunta 8

Estos factores han incidido en su desempeño laboral así como en la atención al cliente?

SI	NO
75	25

DESEMPEÑO LABORAL EN LA ATENCIÓN AL CLIENTE



Nota: Figura 8 donde se logró identificar cuáles son las principales incidencias del estrés en el ámbito laboral, elaboración propia, *Elaboración propia*.

Análisis:

Alrededor del 96% manifestó que realmente los síntomas o la presencia de estrés laboral inciden o afecta en el desempeño laboral adecuado, así como también este juega un papel importante en la atención que se brinda al usuario, y tan solo un 7% afirma que estos síntomas no tienen ninguna incidencia sobre las actividades que deben realizarse.

Capítulo V

5.1 Antecedentes

(Marcelo & Paulina, 1999) Definen al Estrés de origen ocupacional como un producto de la interacción entre múltiples factores de riesgo, tales como, factores físicos, biológicos y sociales, cada uno de los grupos en los que se ha identificado riesgos significativos de estrés ocupacional es el personal del sector de la salud, cuando el estrés laboral evoluciona crónicamente, puede provocar agotamiento emocional, distanciamiento afectivo, trato despersonalizado y un sentimiento general de ausencia de logros personales.

En la mayoría de los casos de estrés en el trabajo, proviene de una situación negativa de relación entre el personal que trabaja, el empleo en sí mismo y la propia empresa. Esto hace que el individuo deba reaccionar para adaptarse a las presiones que recibe de un entorno esencialmente hostil. Esta adaptación pasa por ofrecer una respuesta específica a nivel mental, de organismo e, incluso, de comportamiento. El personal debe ser capaz de manejar y actuar frente a estas situaciones de manera equilibrada y no dejarse llevar por impulsos.

ESTUDIO DE RELACIÓN ENTRE LA FATIGA LABORAL Y EL SÍNDROME BURNOUT Y SU INCIDENCIA EN LA ATENCIÓN AL CLIENTE EN EL ÁREA DE FARMACIAS DE LA CLÍNICA DE ESPECIALIDADES DEL DQM, PERIODO 2017-2018.

Actualmente las empresas no están exentas de que su personal padezca enfermedades como la Fatiga Laboral y Síndrome Burnout y por esta razón es transcendental realizar una investigación al personal de la salud y su rol que cumple cada día en sus jornadas de trabajo, los cambios de actitud y comportamiento, son unos de los principales integrantes que de cierto modo ayudaran a resolver la problemática.

1. Justificación

El estrés laboral es problema que con el paso del tiempo ha ido incrementando constantemente, por ejemplo el síndrome burnout o también conocido como estrés crónico, es una de las enfermedades actuales que es ocasionada por el exceso de trabajo, la sobrecarga laboral, el ambiente en el que desarrolla sus actividades y un sin número de factores que pueden incidir para la aparición de ciertos síntomas de estrés en el recursos humano del área de salud.

El estrés laboral es un fenómeno que se presenta cuando la condición de vida actual se percibe demasiado difícil, es por esto que el recurso humano es un elemento diferenciador en las empresas y un determinante del éxito organizacional. Desde esta perspectiva se intenta realizar una visión panorámica del estrés laboral en el área de salud, con la finalidad de descartar aquellos aspectos relevantes que ayuden a prevenir enfermedades a causa de estrés y que percute en la atención al usuario.

5.3 Descripción

Al determinar los principales síntomas del estrés laboral, es importante realizar correctivos para que la incidencia que estos síntomas disminuyan y en muchos casos se evite la aparición de patologías. La propuesta detalla la creación de diferentes estrategias que al ser aplicadas ayuden a la resolución de la problemática, de tal manera se pueda cumplir con objetivos organizacionales de una manera más óptima y efectiva. Los principales factores causantes de la fatiga laboral y síndrome burnout son los siguientes:

5.3.1 Elevado Nivel de Responsabilidad.

El un porcentaje más elevado se identificó que el elevado nivel de responsabilidad es uno de los causales para la incidencia y la existencia del estrés laboral. En el mundo Globalizado en el que se desenvuelve el individuo hace que toda actividad requiera de una gran responsabilidad por tanto el llegar a cumplir con ciertas exigencias que demanda la organización hace que alrededor se cree un ambiente en el por la necesidad de cumplir con todas las responsabilidades encomendadas el recurso humano desarrolle ciertos riesgos para estar propensos a sufrir de estrés laboral.

5.3.2 Sobrecarga Laboral.

Cuando en una empresa recarga a los trabajadores con demasiado trabajo, esto puede causar que la calidad de su rendimiento disminuya, volviéndose menos productivos e incluso, con daños en su salud. Un factor que influye en un

porcentaje representativo es la sobrecarga laboral, el recurso humano relaja actividades que les afecta física y mentalmente, mediante estudios realizados se comprueba que el personal trabaja horarios excesivos y extensos por necesidad, obligación y miedo de perder su trabajo.

5.3.3 Infraestructura.

La infraestructura es otro factor determinante de riesgo para la aparición de síntomas de estrés ya que todas sus actividades son desarrolladas en espacios físicos. (Fernando, 2009) .Afirma que, el hombre para lograr los objetivos y las metas que se propone alcanzar no actúa aisladamente, por cuanto debe relacionarse con el resto de los individuos que integran su entorno organizacional, de tal manera lograr su adaptación al medio en el que se desenvuelven. En este orden de ideas, las empresas pueden influir en la vida diaria del personal para su desempeño, así como la calidad y sistema de vida de un individuo.

5.3.4 Relaciones Interpersonales y Salario Inadecuado.

Son factores que de una u otra manera llegan a influir en el Recurso Humano, de cierto modo, el no sentirse a gusto plenamente, un ambiente laboral inadecuado no permite que todas las aptitudes y habilidades de cada individuo salgan a relucir. Los salarios inadecuados han sido uno de los principales factores de desmotivación para el personal de salud, la remuneración del personal no es la adecuada ya que realizan actividades extracurriculares al terminar su jornada de

trabajo muchos casos los propietarios de las farmacias no reconocen el trabajo extra que realizan el personal.

5.4 Formulación del Proceso de Aplicación de la Propuesta

Tema:

Estudio de relación entre la Fatiga Laboral y el Síndrome Burnout y su incidencia en la atención al cliente en el área de Farmacia de la Clínica de Especialidades del DMQ periodo 2017-2018.

Misión:

Dar a conocer los diferentes factores que inciden en la aparición de síntomas relacionados con la existencia de estrés laboral en el personal de Farmacia de la Clínica de Especialidades.

Visión:

Lograr la identificación de los principales factores causantes de estrés laboral en el personal de farmacia y llegar a crear estrategias que prevengan y disminuyan esta incidencia para convertir al departamento de farmacia como uno de los mejores dentro de la Clínica.

Objetivo General:

Diagnosticar los factores que causan la Fatiga Laboral y el Síndrome Burnout en el recurso humano de Farmacia de la Clínica de Especialidades para

que mediante estrategias adecuadas se alcance un alto rendimiento en los trabajadores y satisfacción de los pacientes.

Objetivos Específicos:

4. Diferenciar los diferentes factores causantes de estrés laboral en Farmacia Clínica de Especialidades.
5. Detallar las consecuencias más relevantes que ocasionan la Fatiga Laboral y el Síndrome Burnout en los trabajadores.
6. Definir las estrategias o actividades que disminuyan o erradiquen la problemática.

5.5 Aplicación de la Propuesta.

La propuesta planteada se fundamenta en gestionar los riesgos del estrés laboral de tal forma que no perjudique el desempeño y salud del recurso humano de la Clínica de Especialidades, se pretende implementar estrategias desencadenantes de estrés laboral y buscar las posibles soluciones que contribuya a la resolución de la problemática con la finalidad de mantener al Recurso Humano de la salud, en un ambiente de trabajo armonioso y equilibrado en las actividades laborales que desempeñan cada día.

De modo que la propuesta se fundamenta en:

7. La relajación muscular
8. Trabajo en equipo.

5.5.1 Relajación Muscular.

Relajación sería un estado de satisfacción tanto física como psicológica en la cual el cuerpo demanda un descanso que no puede tomar más de cinco minutos, se puede realizar ciertos tipos de estiramiento corporal que de cierto modo van a permitir que el cuerpo tome las energías necesarias para continuar con la rutina laboral estiramiento que consiste en un grupo de movimientos corporales capaces de hacer que la sangre llegue a todas las células del cuerpo logrando una irrigación adecuada para cumplir con el objetivo.

5.5.2 Trabajo en Equipo

Mediante la investigación se pudo observar que el trabajo en equipo siempre va a generar un impacto menor sobre la carga laboral desencadene de estrés, el trabajo en equipo logra que las tareas o actividades laborales se distribuye. De manera equitativa y que el trabajo sea didáctico. La mayor contribución de esa estrategia es buscar una solución al problema y que todo el personal logre trabajar de manera colectiva unos con otros y sin presión.

5.5.3 Folleto

Es el que se lo utiliza para poder hacer referencia a objetos impresos, que tienen como objetivo principal proporcionar información de diferente tipo y a diferente parte de público. Un folleto puede tener variaciones las mismas como su diseño y formato, normalmente no se lo utiliza para la divulgación de

información muy extensa por el contrario su objetivo principal es captar la atención de personas pero sobre todo difundir la información de una manera clara y precisa de modo que esta llegue al público llegando a captar su atención.

La elaboración de un folletos o guías servirá de base para el recurso Humano de la Clínica en donde se van a dar a conocer las diferentes estrategias, actividades o maneras de combatir o prevenir la aparición de síntomas de estrés laboral, guía del folleto que se difundirá en todo el personal de tal forma que la concientización y la información llegue a todo el personal y de esta manera llegar a cumplir con los objetivos trazados por la organización.

Presentación del folleto. Ver anexo pag.65

Portada

Constará con gráficos y colores que ha primera impresión llamen la atención del personal de Farmacia de la Clínica de Especialidades.

1. Colores llamativos
2. Imagen hospital
3. Título de la guía folleto.

Página No 1

Constará con información básica y específica sobre el estrés laboral.

Página No 2

Principales factores desencadenantes de aparición de síntomas de estrés laboral.

Página No 3

Primera sintomatología que aparece en el estrés.

Página 4

Incidencia en el desempeño laboral y atención al usuario final.

Página 5

Actividades que pueden ayudar a evitar o reducir la aparición de síntomas

Capítulo VI

6.1 Recursos

Los recursos son todos aquellos elementos o materiales que se utilizan para la realización del proyecto.

Como recursos que intervienen en la realización de un proyecto tenemos los siguientes que son los más relevantes como: humano, tecnológico, financiero.

6.1.2 Recurso Humano.

El recurso humano es toda aquella persona que interviene en la realización del proyecto.

Como recurso humano para la realización de la investigación tenemos:

1. Tutor
2. Autor de la investigación

6.1.3 Recurso Tecnológico.

Pérez & Merino (2010) “Un recurso tecnológico es un medio que se vale de la tecnología para cumplir con su propósito. Los recursos tecnológicos pueden ser tangibles (como una computadora, una impresora u otra máquina) o intangibles (un sistema, una aplicación virtual).

El recurso tecnológico hace referencia a todas aquellas herramientas que ayudan a la realización del proyecto sean estas de origen tecnológico como internet, programas auxiliares, todos los elementos tecnológicos que estuvieron al alcance de la presente investigación.

Para la realización del proyecto de investigación los recursos tecnológicos que se utilizó son:

3. Computadora
4. Impresora
5. Microsoft Word
6. Internet
7. Microsoft Excel
8. Teléfono celular
9. Cámara fotográfica

6.1.4 Recursos Físicos.

(Ecolink, 2009) Menciona “Los recursos físicos de las empresas son todos los bienes tangibles, en poder de la empresa, que son susceptibles de ser utilizados para el logro de los objetivos de la misma”.

Son por tanto todos los recursos que fueron de facilidad para el investigador en el proceso de investigar y determinar los principales factores causantes de estrés laboral, sus consecuencias, con estos recursos se logra desenvolverse en un ambiente óptimo para la ejecución del proyecto logrando que el ambiente sea el adecuado para lograr que los resultados sean los esperados en la investigación.

Podemos citar algunos:

10. Infraestructura de la Clínica
11. Farmacia
12. Escritorios
13. Mesas
14. Carpetas
15. Hojas de papel bond
16. Esferos, etc.

6.1.5 Recurso Financiero.

Son aquellos recursos monetarios que permiten la financiación del proyecto de investigación.

El proyecto de investigación fue financiado básicamente por fondos propios.

6.2 Presupuesto

En el presupuesto de un proyecto se detalla todos los gastos que se realizaron para el cumplimiento de la investigación, cada uno de ellos forman parte del proyecto autofinanciado.

Tabla 6

Factores que Inciden en la Fatiga Laboral.

Presupuesto.

DETALLE	VALOR
<i>2 esferos</i>	<i>\$3.00</i>
<i>Transporte</i>	<i>\$15.00</i>
<i>Copias (encuesta)</i>	<i>\$16.50</i>
<i>Impresiones (folleto)</i>	<i>\$25.00</i>
<i>Internet</i>	<i>\$5.00</i>
TOTAL	\$97.08

Nota: Tabla 4 donde se detallan los gastos incurridos en la realización del proyecto, *Elaboración propia.*

6.3 Cronograma

El cronograma de un proyecto determina las fechas de presentación del trabajo de tesis de acuerdo a cada tema realizado. Un cronograma llega a ser de gran importancia en el desarrollo de un proyecto, ya que permite medir los tiempos en que se va a realizar determinada tarea o actividad de modo que el proyecto se lleve a cabo de forma sincronizada y efectiva de tal forma que se logra optimizar un factor muy importante como es el tiempo.

Capítulo VII

En base a la investigación realizada podemos concluir:

7.1 Conclusiones

Con la investigación realizada hemos llegado a la conclusión de que la Fatiga Laboral, el Síndrome Burnout o también conocido como estrés crónico influye en el eficiente desempeño del personal de las Farmacias y Clínicas. Debido a que esta condición afecta el estado físico y mental de cada persona.

Además que al conocer las causas que ocasiona la Fatiga Laboral y el Síndrome Burnout, podemos proponer las diferentes estrategias idóneas para afrontar esta situación, y con esto llevar al personal a cumplir con un adecuado desempeño tanto en su trabajo como en su vida personal .

7.2 Recomendaciones

1. Entregar al personal una copia del folleto o guía que va a servir de orientación para disminuir o evitar la incidencia de los principales factores determinantes del estrés.

2. Capacitar al recurso humano sobre la importancia del manejo de síntomas de estrés ya que de manera directa o indirectamente afectan al personal en su ambiente laboral, social y familiar.
3. Por lo menos una vez al año realizar un seguimiento a todo el personal para lograr identificar los focos o cuellos de botella que pudieran presentarse a raíz de la prevalencia de estrés laboral.

Anexos.

Tabla 7
Cronograma de Actividades

CRONOGRAMA DE REALIZACION DEL PROYECTO																									
ACTIVIDADES	OCTUBRE				NOVIEMBRE				DICIEMBRE				ENERO				FEBRERO				MARZO				
	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4	
SEMANAS																									
CAPITULO 1: (ANTECEDENTES)																									
1.1. Contexto	x																								
1.2. Justificación		x																							
1.3. Identificación del problema central Matriz T			x	x																					
CAPITULO 2:(ANALISIS DE INVOLUCRADOS)																									
2.1.Mapeo de involucrados				x	x																				
2.2.Matriz de análisis de involucrados						x	x																		
CAPITULO 3: (PROBLEMAS Y OBJETIVOS)																									
3.1. Árbol de problemas							x	x																	
3,2 Árbol de Objetivos									x	x															
CAPITULO 4: (ANALISIS DE ALTERNATIVAS)																									
4.1. Matriz de análisis de alternativas											x	x													
4.2. Matriz de análisis de impacto de los objetivos											x	x													
4.3. Matriz de análisis de Estrategias													x	x											
4.5. Matriz de marco lógico													x	x											
CAPITULO 5: (PROPUESTA)																									
5.1. Antecedentes															x	x									
5.2. Descripción															x	x									
5.3. Formulación del proceso de aplicación de la propuesta																	x	x	x						
CAPITULO 6: (ASPECTOS ADMINISTRATIVOS)																									
6.1. Recursos																			x						
6.2. Presupuesto																				x					
6.3. Cronograma																				x					
CAPITULO 7: Conclusiones y Recomendaciones																					x				
7.1. Conclusiones																						x	x		
7.2. Recomendaciones																						x	x		

Nota: cronograma trabajo de titulación, *Elaboración propia.*

ESTUDIO DE RELACIÓN ENTRE LA FATIGA LABORAL Y EL SÍNDROME BURNOUT Y SU INCIDENCIA EN LA ATENCIÓN AL CLIENTE EN EL ÁREA DE FARMACIAS DE LA CLÍNICA DE ESPECIALIDADES DEL DQM, PERIODO 2017-2018.

Figura 1
Encuesta contestadas por el personal del Área de Farmacia de la Clínica de Especialidades.

INSTITUTO TECNOLÓGICO SUPERIOR
"CORDILLERA"

La presente encuesta está enfocada al Recurso Humano del Área de Oncología del Hospital Eugenio Espejo para determinar la existencia del Síndrome Burnout y Fatiga laboral y su incidencia en la atención a los pacientes.

Marque con una X la respuesta que considere conveniente.

Gracias por el tiempo brindado!!!!

1.- ¿Conoce usted que es el Síndrome Burnout?

Si (X)
No ()

2.- Del siguiente listado de síntomas del Síndrome Burnout señale con cuál o cuáles usted se identifica?

Falta de ganas de ir a trabajar. ()
Dolor de espaldas y cuello. (X)
Empieza a molestar la relación con otros. ()

Comienza una sensación de persecución. ()
Disminución notable en la capacidad laboral. ()
Pueden comenzar a aparecer enfermedades psicosomáticas. ()

3.- Ha sentido algún síntoma fatiga laboral?

Si (X)
No ()

4.- ¿En su trabajo tienen tiempo para tomar un pequeño descanso?

Si ()
No (X)

5.- ¿Al salir de su jornada de trabajo se encuentra agotado física y mentalmente?

Si (X)
No ()

6.- Cuáles considera que serían las posibles causas de estrés laboral la fatiga laboral?

Sobrecarga laboral (X)
Relaciones interpersonales ()
Salario inadecuado (X)
Ausencia de incentivos o motivaciones ()
Elevado nivel de responsabilidad (X)

7.- Cómo se han manifestado los síntomas en usted?

Ansiedad. (X)
Mal Humor. (X)
Irritabilidad. ()
Miedo o temor. ()
Inseguridad. ()
Dificultades para concentrarse. ()
Dificultad para tomar decisiones. ()
Bajo estado de ánimo ()

8.- Estos factores han incidido en su desempeño laboral así como en la atención al paciente?

Si ()
No (X)

ESTUDIO DE RELACIÓN ENTRE LA FATIGA LABORAL Y EL SÍNDROME BURNOUT Y SU INCIDENCIA EN LA ATENCIÓN AL CLIENTE EN EL ÁREA DE FARMACIAS DE LA CLÍNICA DE ESPECIALIDADES DEL DQM, PERIODO 2017-2018.

Figura 2

FOTOS DE LA REALIZACIÓN DE LA ENCUESTA



ESTUDIO DE RELACIÓN ENTRE LA FATIGA LABORAL Y EL SÍNDROME BURNOUT Y SU INCIDENCIA EN LA ATENCIÓN AL CLIENTE EN EL ÁREA DE FARMACIAS DE LA CLÍNICA DE ESPECIALIDADES DEL DQM, PERIODO 2017-2018.

Figura 3
DISEÑO DE LA PROPUESTA.



**CÓMO MANEJAR EL ESTRÉS EN
LA FARMACIA DE LA CLÍNICA
DE ESPECIALIDADES**

ESTRÉS LABORAL
FARMACIA CLÍNICA DE ESPECIALIDADES

OBJETIVO:

Brindar la información básica al personal de salud sobre uno de los problemas laborales existente, que en los últimos tiempos, aqueja cada vez más a la población y que además no distingue sexo, edad o condición social, el estrés.

Así como también proporcionar las herramientas indispensables para ayudar, orientar de manera eficaz y oportuna a la población.



ESTUDIO DE RELACIÓN ENTRE LA FATIGA LABORAL Y EL SÍNDROME BURNOUT Y SU INCIDENCIA EN LA ATENCIÓN AL CLIENTE EN EL ÁREA DE FARMACIAS DE LA CLÍNICA DE ESPECIALIDADES DEL DQM, PERIODO 2017-2018.

ESTRÉS LABORAL

FARMACIA CLÍNICA DE ESPECIALIDADES

Factores que causan estrés laboral

El estrés es el resultado de la adaptación del cuerpo y espíritu al cambio que exige un esfuerzo físico, psicológico y emocional. Aun los acontecimientos positivos pueden generar un cierto grado de estrés cuando requieren cambios y adaptaciones.

- ✓ Sobrecarga laboral.
- ✓ Relaciones interpersonales.
- ✓ Salario inadecuado.
- ✓ Ausencia de incentivos o motivaciones.
- ✓ Elevado nivel de responsabilidad.
- ✓ Infraestructura.



ESTRÉS LABORAL

FARMACIA CLÍNICA DE ESPECIALIDADES

PRINCIPALES SÍNTOMAS DE ESTRÉS

Las más frecuentes están relacionadas con alteraciones de humor y de sueño, problemas gastrointestinales, dolores de cabeza y problemas familiares.

- Incrementar su estado de irritabilidad y angustia.
- Ser incapaz de relajarse o concentrarse.
- Tener dificultad para pensar con lógica y tomar decisiones.
- Disminuir su compromiso con el trabajo y su elaboración.
- Sentir cansancio, depresiones e intranquilidad.
- Tener dificultad para dormir.
- Sufrir trastornos físico.



FARMACIA CLÍNICA DE ESPECIALIDADES

¿Qué podemos hacer para reducirlo?

- A. El primer paso es aprender a reconocerlo. Las primeras señales de estrés incluyen tensión en los hombros y cuello.
- B. Una manera adecuada de evitar el suceso o la causa que provoca estrés es evitar la relación/dependencia laboral.
- C. Finalmente, cambiar la reacción ante él.

- ✚ El equilibrio entre el trabajo y la vida familiar o personal.
- ✚ Una red de apoyo entre amigos y compañeros de trabajo.
- ✚ Un punto de vista relajado y positivo a la situación.



ESTUDIO DE RELACIÓN ENTRE LA FATIGA LABORAL Y EL SÍNDROME BURNOUT Y SU INCIDENCIA EN LA ATENCIÓN AL CLIENTE EN EL ÁREA DE FARMACIAS DE LA CLÍNICA DE ESPECIALIDADES DEL DQM, PERIODO 2017-2018.

ESTRÉS LABORAL

FARMACIA CLÍNICA DE ESPECIALIDADES

PROPUESTA

MANEJAR CIERTAS TERAPIAS PARA DISMINUIR INCIDENCIA

TERAPIAS DE RELAJACIÓN



Consiste en tener calma mental, para el personal del Área de Farmacias se realizara esta terapia de 15 min después del almuerzo con la finalidad de relajar los músculos el cuerpo.

TRABAJO EN EQUIPO

Es un tipo de atomización en la cual el personal de farmacias se siente seguro en su ambiente de trabajo, cuenta con el apoyo de sus compañeros ayudando a reducir la sobrecarga laboral.



ESTRÉS LABORAL

FARMACIA CLÍNICA DE ESPECIALIDADES

!!!!SANOS CONSEJOS!!!!!!

- ✓ Focalizar objetivos a corto y medio plazo tanto en tu casa como en el trabajo
- ✓ No permitir que ninguna circunstancia ni persona rebaje su dignidad. Una autoestima alta minimiza y relativiza el impacto de cualquier estrés
- ✓ Respetar motivaciones y hacer las cosas que realmente gustan. Tratar de realizar las tareas que resulten más interesantes y placenteras.
- ✓ Dormir 7 u 8 horas para el buen funcionamiento del organismo. Levantarse con el tiempo suficiente para acudir al trabajo puntualmente.
- ✓ Tomar un receso de 5 minutos, cerrando la puerta (de contar con ella) o en el lugar de trabajo, haciendo estiramiento, escuchando música relajante, hidratación diaria adecuada.
- ✓ No saltar las comidas y tener bocadillos saludables en la oficina como; pasitas, nueces y cacahuates sin sal; granola y galletas con alto contenido de fibra. Incluir en su alimentación aceite de oliva, cereal, pescado, aves, verduras, legumbres y frutas.
- ✓ Evitar las comidas con exceso de azúcar refinada, grasas, frituras o huevos. Reducir el consumo de sal, café, té, tabaco y alcohol.



7.3 Referencias Bibliográficas

Fernando, R. (2009). Desempeño laboral y calidad del servicio del personal .

Maracaibo: Urbe.

Iniesta, A. (2016). Guía sobre el manejo del estrés desde Medicina del Trabajo.

Barcelona: Sans Growing Brands.

José M, P. (2009). Estrés Laboral y riesgos Psicosociales. Valencia: Universidad

Valencia.

Lazrus R, S. F. (1984). Estrés y procesos cognitivos. Barcelona: Martínez Roca.

Machida, S. (2013). La prevencion del estrés en el trabajo. Oficina Internacional del

Trabajo

Marcelo, T., & Paulina, V. (1999). Estrés ocupacional en personal de Salud.

Revista Médica de Chile .

Moreno, E. (2013). Instrumentos de la Investigación. En E. Moreno, Instrumentos

de la Investigación. Bogotá.

Orlandini, A. (2012). El estrés. México: Fondo de cultura Económica. OTI. (2015).

Estrés Laboral.

Peurifoy, R. (2011). Venza sus temores. Barcelona: Robin Books.

Ecolink. (2009). Recuperado el 20 de Noviembre de 2017, de

<https://www.econlink.com.ar/recursos/fisicos>.

Lizardo, C. (2013). En L. Carvajal, la hipotesis y su importancia en la investigación

científica. Cali.

URKUND

Urkund Analysis Result

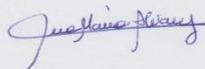
Analysed Document: tesis completa.pdf (D37009800)
Submitted: 3/27/2018 3:39:00 PM
Submitted By: karina_luje2010@yahoo.es
Significance: 10 %

Sources included in the report:

tesis corregida 12 dic.docx (D33393824)
roxana castro_nadiarodriguez.docx (D28068471)
TESIS MARIA GABRIELA PAZAN TORRES 2.docx (D29464930)
<https://www.slideshare.net/Faviarys/enfemedad-profesional-fatiga-laboral>
<http://www.monografias.com/trabajos40/fatiga-conductor-camiones/fatiga-conductor-camiones.shtml>
<http://www.buenastareas.com/ensayos/Fatiga-Laboral/27086237.html>
http://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/UCV/8783/Ruiz_CD.pdf?sequence=1&isAllowed=y
<https://revistas.unal.edu.co/index.php/avenferm/article/download/16689/17585>

Instances where selected sources appear:

34





INSTITUTO TECNOLÓGICO SUPERIOR CORDILLERA
ADMINISTRACIÓN DE BOTICAS Y FARMACIAS

ORDEN DE EMPASTADO

Una vez verificados el cumplimiento de los formatos establecidos en el proceso de Titulación se **AUTORIZA** a realizar el empastado del trabajo de titulación del alumno(a) **LUJE VISCARRA KARINA MERCEDES** portador de la cédula de identidad N°175349357-4 previa validación por parte de los departamentos facultados.

Quito, 16 de abril del 2018



Sra. Mariela Balseca
VISTO FINANCIERO



Dra. Estela Montes
DELEGADA DE LA UNIDAD DE TITULACIÓN



Ing. William Parra
BIBLIOTECA



25 ABR 2018

9.77 JBS
COORDINACIÓN PRÁCTICAS

Ing. Samira Villalba

PRÁCTICAS PREPROFESIONALES



Dr. Jorge López

DIRECTOR DE CARRERA



SECRETARIA GENERAL