



TECNOLOGICO SUPERIOR  
"CORDILLERA"

## **ADMINISTRACIÓN DE BOTICAS Y FARMACIAS**

FACTORES QUE CAUSAN EL ESTRÉS LABORAL Y SU INCIDENCIA EN EL  
DESEMPEÑO LABORAL Y COMPORTAMIENTO FRENTE AL USUARIO FINAL,  
EN EL PERSONAL DE FARMACIA DEL HOSPITAL PEDIÁTRICO BACA ORTIZ,  
D.M.Q PERÍODO 2017

Proyecto de investigación previo la obtención del título de Tecnóloga en:

Administración de Boticas y Farmacias

**Autora:** Margoth de los Ángeles Amagua Oña

**Tutora:** Lcda. Yenisy de Dios Nápoles

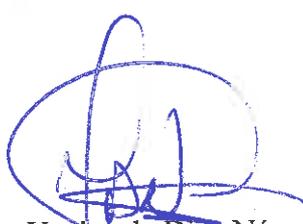
Quito Diciembre 2017



## ACTA DE APROBACIÓN DEL PROYECTO DE GRADO

Quito, 20 de Septiembre del 2017

El equipo asesor del trabajo de Titulación de la Srta. **AMAGUA OÑA MARGOTH DE LOS ANGELES** de la carrera de **ADMINISTRACIÓN DE BOTICAS Y FARMACIAS** cuyo tema de investigación fue: **FACTORES QUE CAUSAN EL ESTRÉS LABORAL Y SU INCIDENCIA EN EL DESEMPEÑO LABORAL Y COMPORTAMIENTO FRENTE AL USUARIO FINAL EN EL PERSONAL DE FARMACIA DEL HOSPITAL PEDIÁTRICO BACA ORTÍZ D.M.Q, PERIODO 2017**. 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.

  
Lcda. Yenlisy de Dios Nápoles  
Tutor del Proyecto

  
Dra. Ana María Alvarez  
Lector del Proyecto

  
INSTITUTO TECNOLÓGICO SUPERIOR  
CORDILLERA  
DIRECCIÓN DE CARRERA  
Dr. Jorge López  
Dir. Adm. Boticas y Farmacias  
Tutor de Escuela  
Titulación

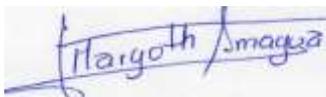
  
Ing. Galo Cisneros  
Coordinador de la Unidad de





## Declaratoria de autoría del estudiante

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.



---

Margoth de los Ángeles Amagua Oña

C.I. 171672881-9



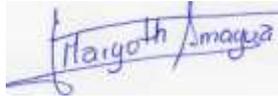
## **Licencia de uso no comercial**

Yo, Margoth de los Ángeles Amagua Oña portador de la cédula de ciudadanía signada con el No. 1716728819 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, transferible 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 transferidos 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



**“Factores que causan el estrés laboral y su incidencia en el desempeño laboral y comportamiento frente al usuario final en el personal de Farmacia del Hospital Pediátrico Baca Ortiz, DMQ, Periodo 2017”** con fines académicos al Instituto Tecnológico Superior Cordillera.

**FIRMA:**\_\_



**NOMBRE:** Margoth de los Ángeles Amagua Oña

**CÉDULA:** 1716728819

Quito, Diciembre del 2017.



## **Agradecimiento**

A Dios la guía de mi vida quien en los momentos de obscuridad siempre me mostró una luz al final del camino, quien me dio la fortaleza necesaria para poder cada una de las dificultades que se presentaban en el camino.

A los pilares fundamentales de mi vida Mis Padres, quienes siempre estuvieron a mi lado en cada momento, los que nunca permitieron que me rinda tan fácilmente, quienes una y mil veces depositaron su confianza en mí, quienes sembraron en mi valores muy importantes, a quienes no me alcanzará la vida entera para poder pagarles todo lo que han hecho por mí.

A mis hermanos por ser los amigos incondicionales en los cuales siempre podía confiar, a quienes debo la dicha de ser la hermana mayor gracias por más que mis pequeños hermanos ser mis más grandes amigos.

A mis profesores porque siempre supieron darme una mano no solo como profesionales si no como amigos darme un consejo, y más que eso darme las bases para poder enfrentar la vida profesional, principalmente a mi tutora Lic. Yenisy de Dios Nápoles porque más que maestra fue mi guía y amiga, millón gracias por todo.



## **Dedicatoria**

A mis padres Manuel Amagua hombre sabio y luchador, Guadalupe Oña por más que madre ser mi amiga, quienes son mi más grande orgullo.

A Wilmer y Liliana mis pequeños hermanos quienes siempre estuvieron a mi lado brindándome su apoyo incondicional.

A quienes son mi vida entera quienes con su amor puro e incondicional siempre hacen que mi vida sea más linda los amo con mi vida Mathías y Doménica.



## Índice general

Declaratoria de autoría del estudiante.....	ii
Licencia de uso no comercial.....	iii
Agradecimiento.....	iv
Dedicatoria.....	v
Índice general.....	vi
Índice de tablas.....	vii
Índice de figuras.....	vii
Resumen ejecutivo.....	viii
Abstract.....	ix
Capítulo I.....	1
1.1 Planteamiento del problema.....	1
1.2 Formulación del problema.....	5
1.3 Objetivo general.....	5
1.4 Objetivos específicos.....	6
Capítulo II.....	7
2.1 Antecedentes del estudio.....	7
2.2 Fundamentación teórica.....	11
2.2.1 Estrés Laboral.....	12
2.2.2 Teorías relacionadas con el estrés.....	14
2.2.3 Consecuencias del estrés.....	16
2.3 Fundamentación conceptual.....	19
2.4 Fundamentación Legal.....	21
2.5 Formulación de Hipótesis.....	23
2.6 caracterización de Variables.....	24
2.7 Indicadores.....	25
Capítulo III.....	26
3.1 Diseño de la investigación.....	26



---

3.2 Población y muestra.....	27
3.2.1 Fórmula para calcular la muestra.....	28
3.3 Operacionalización de variables.....	29
3.4 Instrumentos de investigación.....	30
3.4.1 Encuesta.....	31
3.5 Procedimientos de la investigación.....	33
3.6 Recolección de información.....	34
Capítulo IV.....	35
4.1 Procesamiento y análisis de cuadros estadísticos.....	35
4.2 Conclusiones del análisis estadístico.....	49
4.3 Respuesta a las hipótesis.....	52
Capítulo V.....	53
5.1 Antecedentes de la herramienta.....	53
5.2 Justificación de la herramienta.....	56
5.3 Descripción de la herramienta.....	56
5.3.1 Elevado nivel responsabilidad.....	57
5.3.1 Sobrecarga laboral.....	58
5.3.2 Infraestructura.....	59
5.4 Formulación del proceso de aplicación.....	59
Capítulo VI.....	64
6.1 Recursos.....	64
6.1.1 Recurso humano.....	65
6.1.2 Recurso Tecnológico.....	66
6.1.3 Recurso Físico.....	66
6.1.4 Recurso Financiero.....	67
6.2 Presupuesto.....	68
6.3 Cronograma.....	69
Capítulo VII.....	71
7.1 Conclusiones.....	71
7.2 Recomendaciones.....	72



---

Referencias citadas.....	73
Anexos.....	82



---

## Índice de Tablas

Tabla 1 Caracterización de variables.....	24
Tabla 2 Operacionalización de variables .....	29
Tabla 3 Modelo de la encuesta.....	30
Tabla 4 Presupuesto.....	67
Tabla 5 Cronograma.....	68



## Índice de Figuras

Figura 1 Conocimiento sobre estrés .....	35
Figura 2 Causas de estrés.....	37
Figura 3 Factores de Estrés.....	38
Figura 4 Síntomas de estrés.....	40
Figura 5 Manifestaciones de estrés.....	42
Figura 6 Incidencia del estrés.....	44
Figura 7 Actividades para estrés.....	45
Figura 8 Existencia de actividades estrés.....	46
Figura 9 Yoga.....	60
Figura 10 Relajación Muscular.....	61
Figura 11 Trabajo en equipo.....	62



---

## Resumen ejecutivo

El presente proyecto básicamente está enfocado a determinar los principales factores desencadenantes de estrés laboral, su incidencia en el desempeño y atención al usuario final del personal de Farmacia del Hospital Pediátrico Baca Ortiz,

Es así que el objetivo principal del proyecto es lograr determinar los diversos factores causantes de estrés laboral, de la misma forma medir la incidencia que tienen la aparición de estos síntomas en el desarrollo de un adecuado desempeño laboral y a su vez la incidencia que causan estos síntomas en el personal de farmacia en una óptima calidad de atención al usuario final.

Mediante la aplicación de ciertas técnicas, como la encuesta, se busca llegar a cumplir con el objetivo trazado, así como también, mediante la aplicación de la metodología de campo por la cual se pueden evidenciar resultados más confiables.

Determinados los principales factores desencadenantes de estrés y la incidencia en el personal, se busca que todos los trabajadores se involucren con la problemática y mediante la aplicación de diversas estrategias se logre evitar o disminuir la incidencia de dicha sintomatología. El lograr vivir en armonía y en paz interior, va a dar como resultado el poder enfrentar todas las situaciones adversas que se presenten y así no permitir que afecten la salud del personal.

Un adecuado manejo de factores específicos benefician no sólo la vida emocional del personal sino muchos serían los beneficiados con la reducción de aparición de sintomatologías asociadas al estrés, ya que el personal se desarrollaría más al cien por



ciento, se lograría tener un usuario más satisfecho con la atención recibida, pero más que nada, permitiría que todos los objetivos organizacionales se cumplan efectivamente optimizando recursos muy valiosos.



---

## Abstract

This project is basically focused on determining the main factors triggering work stress, its impact on performance and attention to the end user of the staff of the Baca Ortiz Pediatric Hospital Pharmacy. Thus, the main objective of the project is to determine the various factors causing work stress in the same way to measure the incidence of the appearance of these symptoms in the development of an adequate work performance and in turn the incidence caused by these symptoms in the pharmacy staff in an optimal quality of attention to the final user.

By means of the application of certain techniques such as the survey, the aim is to achieve the target set as well as by applying the field methodology by which more reliable results can be evidenced.

Determined the main factors triggering stress and the incidence in the staff is that all workers are involved with the problem and through the application of various strategies is achieved to avoid or reduce the incidence of certain symptoms. Since to achieve living in harmony and inner peace will result in being able to face all the adverse situations that arise and thus not allow them to affect the health of the staff.

An adequate management of certain factors benefit not only the emotional life of the staff but many would be the beneficiaries with the reduction of appearance of symptomatology associated with stress since the personnel would be developed more to one hundred percent, it would be possible to have a user more satisfied with the received attention but more than anything would allow all organizational objectives are fulfilled more effectively optimizing valuable resources.

## Capítulo I

### 1. El Problema

#### 1.1 Planteamiento del problema.

El mundo del trabajo en la actualidad con sus avances industriales, la globalización, el desarrollo tecnológico y las comunicaciones virtuales nos impone retos y condiciones que con frecuencia exceden los límites de nuestras habilidades y capacidades. Su resultado es el estrés, que puede conducirnos a disfunciones físicas, mentales y sociales; incluso a dañar nuestra salud, mermar nuestra productividad y afectar nuestros círculos familiares, sociales y laborales.

Por esta razón, muchos son los factores que influyen sobre la carga a la que son sometidos los trabajadores a nivel mundial al cumplir con sus obligaciones, además no existen datos globales sobre el impacto que tiene el estrés laboral en el desempeño del trabajo, pero según diversos estudios realizados a nivel de América, el número de incidencias laborales a causa del estrés son altas. Este puede ser causado por diferentes emociones, sobrecargas laborales, ocasionando ausentismo en el lugar de trabajo o en el peor de los casos causar accidentes, debido a que los trabajadores no aportan los cinco



sentidos a sus labores por muchos factores determinantes, que a corto o largo plazo afectan las condiciones laborales.

En consecuencia se menciona que el número de accidentes y de enfermedades relacionadas en el ámbito laboral cobra más de dos millones de vida cada año y que un porcentaje muy elevado son víctimas de accidentes laborales que les generan alguna clase de ausentismo laboral, y que se generan millones de nuevos casos de enfermedades profesionales. (OTI, 2015).

De manera que en el Ecuador con el paso de los años han ido en constante crecimiento los niveles de estrés laboral, debido a un incremento de las exigencias ya que cada vez las organizaciones buscan mayor eficacia en los procesos productivos, aumentando de esta manera el ritmo de trabajo por las exigencias planteadas para alcanzar mejores resultados, así como la presión a la que se someten los trabajadores, no solo en el ámbito laboral, sino como complemento de esto, influyen los problemas que deben solucionar en el hogar, en los estudios y por ende son muchas las causas que influyen para que los niveles de estrés tomen repercusión en el adecuado desempeño de los trabajadores.

(Miralles, 2015) Menciona que el estrés laboral es una patología que en la actualidad ha sufrido un incremento muy notable debido a que cada vez las exigencias son mayores en el ámbito laboral, debido a los cambios que va sufriendo el mundo tanto económicos como sociales, llegando a ser una patología que puede traer graves consecuencias en la salud de las personas que lo padecen. Se puede definir como el estado general de tensión que desencadena diferentes reacciones desde el punto de vista



emocional, cognitivo, fisiológico y del comportamiento, las cuales nos vienen determinadas por agentes adversos de los lugares o situaciones en las que trabajamos.

. Este estado se caracteriza por un elevado nivel de ansiedad y angustia, causando al afectado la imposibilidad de hacer frente a la situación, ya que ignora los métodos psicológicos existentes en la actualidad, que ayuden a superarlos.

Además el estrés es una patología que mediante diversas manifestaciones puede presentarse en el individuo por diferentes razones, causadas por múltiples emociones, o tensiones a las que se encuentra sometida la persona, mucho tiene la influencia del lugar que nos rodea, el entorno en el que se desenvuelve día a día, el estrés laboral se manifiesta por numerosos síntomas como niveles elevados de angustia y otros que tienen cierta influencia sobre el comportamiento y desempeño correcto de quienes lo padecen, en la actualidad existen muchos tratamientos para lograr sobrellevar esta problemática que si no se trata a corto o a largo plazo puede traer consecuencias.

(Gracia 2012) Define al estrés como la respuesta fisiológica, psicológica y del comportamiento del trabajador, para intentar adaptarse a los estímulos que le rodean.

Por esta razón el comportamiento de los trabajadores que padecen esta patología, se adapta a distintas reacciones; de tal forma que se refugia en diversos mecanismos como medio de defensa o como reacción ante el medio y la situación que los rodea, sin darse cuenta que estas reacciones o comportamiento afectan a quienes forman parte de su entorno.

Es por ello que la existencia de esta enfermedad laboral y sus efectos en el personal es una de las realidades innegables, que no toda organización toma muy en



cuenta, simplemente se orientan al cumplimiento de los objetivos organizacionales sin importar el medio para lograrlo, el estrés puede traer consecuencias ya sea a corto o largo plazo, dentro de estos efectos podemos citar el ausentismo laboral, disminución de la calidad del trabajo, ansiedad, mal humor, factores o estados que al tener un contacto directo con el usuario traerán un impacto negativo como una atención inadecuada, que afectará el normal desempeño de los trabajadores si la organización no toma conciencia sobre el tema.

En la actualidad uno de los casos específicos en el Ecuador es en el Recurso Humano del Área de Farmacia del Hospital Pediátrico Baca Ortiz, muchos pueden ser los factores que determinen si los niveles de estrés tienen influencia directa sobre un adecuado desempeño laboral así como también el comportamiento que tiene el personal ante los diferentes usuarios. Factores tales como la sobrecarga laboral, horario laboral extendido, así como también el compromiso de que en su entorno juega un papel importante la vida de los pacientes, factores que mediante un proceso investigativo se lograran determinar claramente.

Por lo cual el área de farmacia del Hospital de Pediátrico Baca Ortiz, cuenta con un personal expuesto o susceptible a sufrir algunos de los síntomas causados por esta patología, ya que los turnos son de alrededor de ocho horas en el área de dosis unitaria, hospitalización y despacho, laboran ocho horas pero sin lugar a recesos sin dejar de lado los turnos que se deben cubrir durante las veladas que son de doce horas diarias, adicional a esto, la intensa presión laboral que existe por el estricto seguimiento de protocolos establecidos que adicional a la carga laboral más el gran compromiso de



relacionarse con los pacientes y por ende con su salud, son factores más que determinantes para que en esta área del hospital exista una gran incidencia de problemas de estrés laboral y que a la vez estos incidan en un adecuado desempeño laboral y una óptima atención al usuario. Con el desarrollo de la investigación en curso, se determinarán los factores que ocasionan esta enfermedad y a su vez se propondrán estrategias que ayuden a disminuir el estrés laboral.

Por lo tanto el manejo del estrés laboral englobará todas aquellas recomendaciones o estrategias las cuales tendrán como objetivo mantener bajo control las diversas situaciones de estrés laboral, así también se debe tener en cuenta las distintas prácticas saludables que ayuden a minimizar sus consecuencias.

## **1.2 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 del Hospital Pediátrico Baca Ortiz?

## **1.3 Formulación Objetivos**

### **1.3.1 Objetivo general.**

Determinar los factores que causan estrés laboral su incidencia y comportamiento frente al usuario, y estrategias que ayuden a mitigar esta problemática en el personal de Farmacia del Hospital Pediátrico Baca Ortiz.



### 1.3.2 Objetivos específicos.

- ✓ Investigar las principales causas de estrés laboral que influyen en el desempeño y comportamiento en el Recurso Humano de Farmacia del Hospital Pediátrico Baca Ortiz.
- ✓ Establecer los diferentes factores que provocan un desempeño laboral inadecuado y un deficiente comportamiento ante el usuario final.
- ✓ Proponer las diferentes estrategias que disminuyan los niveles de estrés laboral para que se alcance la excelencia en la atención farmacéutica y satisfacción de los pacientes.



## Capítulo II

### 2. Marco Teórico

#### 2.1 Antecedentes

El estrés laboral 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 a un nivel de tener impacto sobre el entorno inmediato.

De cierto modo el estrés laboral aparece cuando las exigencias que presenta el entorno superan la capacidad del individuo para poder enfrentarlas y de este modo mantenerlas bajo control, por tanto estará asociado con una reducción en la productividad y en ocasiones llegando a tener un impacto negativo en el desempeño laboral su actitud ante su entorno.

Estudios realizados definen como Síndrome de Burnout o Síndrome de estrés laboral, al tipo de estrés que se relaciona con aquellos puestos de trabajo que tienen que ver con la atención al público o a terceros, tipo de puestos que en muchas ocasiones pueden ir acompañados de una sobre carga laboral.

Alrededor de los años ochenta en estudios realizados, se define a este síndrome como síndrome de cansancio emocional y una menor realización personal el que se da en aquellos individuos que trabajan o tienen contacto con clientes o a su vez con usuarios.

Han sido muchos los antecedentes y estudios sobre este síndrome cuyos antecedentes sirven como fundamentación para la investigación.

(Bedoya 2012) Tesis de la Universidad Central del Ecuador Facultad de Psicología se presenta 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 Correos del Ecuador, donde se menciona que el lugar de trabajo es el medio donde se relaciona la mayor parte de la vida es necesario que este medio satisfaga todas las necesidades para poder sentirse bien y desempeñarse de la mejor manera, es decir debería estar enfocado en la búsqueda del bienestar y prosperidad de los trabajadores pero , las relaciones o el ambiente no siempre resulta ser el más adecuado, en ocasiones llegan a ser negativas afectando de esta manera en algunos casos el ritmo de vida, negativismo que puede traer como consecuencias trastornos que pueden repercutir en la salud.

Uno de los factores más predominantes es el estrés laboral y su incidencia en el desempeño laboral. Mediante la toma del cuestionario de evaluación de factores psicosociales, cuestionario de estrés laboral por medio de los cuales, se evidenció la existencia de estrés laboral en los trabajadores. Otra herramienta utilizada fue la evaluación al desempeño, donde se observó el descenso en el rendimiento laboral.



El objetivo general de esta investigación se fundamentó en establecer una relación directa entre el estrés laboral y el bajo rendimiento laboral.

Por medio de la aplicación de encuestas, test para determinar si existe estrés laboral o no, correlacionando los resultados con el rendimiento de los trabajadores, y de esta manera determinar cuáles son los factores que crean el estrés laboral en dicha organización.

La conclusión a la que llegó dicha investigación el estrés generado por los altos niveles inadecuados de los factores psicosociales influyen en el desempeño laboral de los trabajadores, se demostró además que el estrés laboral influye de forma negativa e inversamente proporcional en el desempeño, es decir que a mayor nivel de estrés laboral menor será el desempeño y viceversa.

Se recomienda capacitar a los trabajadores sobre los distintos métodos para confrontar el estrés y por ende ejecutar acciones que permitan si no es posible la eliminación, la disminución de los niveles de estrés.

La presente investigación tiene un aporte muy importante porque sabemos que el medio que nos rodea tiene mucha influencia sobre la manera de actuar y reaccionar de las personas, dicha reacción puede ser negativa o positiva, el lograr un ambiente óptimo para desenvolverse y crear ambientes más adecuados son algunas de las posible soluciones que permitirán a la organización tener trabajadores comprometidos con el trabajo, por tanto, toda organización por pequeña que sea siempre deberá tener como meta buscar la satisfacción y bienestar no sólo del cliente o usuario, sino buscar



principalmente el bienestar de su personal para que este pueda cumplir su rol de la manera más óptima.

(Alulema, 2015) Como Disertación previa a la obtención del Título de Médico Cirujano de la Pontifica Universidad Católica de Quito, titulado NIVEL DE ESTRÉS LABORAL PERCIBIDO Y LA ASOCIACIÓN CON FENÓMENO ANSIOSO Y DEPRESIVO EN EL PERSONAL MÉDICO E INTERNO ROTATIVO, describe que el estrés laboral es un fenómeno cada vez más frecuente, que día a día va incrementando en la sociedad, debido a que debemos enfrentar constantemente nuevos retos de la vida profesional y personal. En el mundo laboral la responsabilidad, los cambios constantes, la toma de decisiones difíciles, las nuevas exigencias profesionales, puede constituir diversas fuentes de estrés para la vida laboral. Por ello aprender a identificar los niveles de estrés conseguir prevenirlos y desarrollar estrategias concretas para su gestión se convierte en una tarea cada vez más importante tanto para la organización como para el trabajador.

El principal objetivo de la presente investigación es determinar la relación entre el estrés laboral percibido y las características laborales con el riesgo de desarrollar ansiedad y depresión en el personal.

Mediante determinantes del estudio realizado se logró determinar que la incidencia del estrés laboral es mayor su prevalencia en el género femenino, así como también que la incidencia es más elevada mientras más horas laborables estén sometidos mayores serán los niveles de estrés que presente el personal.



Se recomendó difundir la información de esta investigación en la mayoría de casas de salud de la ciudad, para motivar la investigación de la relación de estrés y fenómeno ansioso y depresivo en personal en distintos centros hospitalarios de diferente nivel, para obtener datos que sugieran el origen del mismo. Probablemente con nuevos resultados se pueda generar un cambio desde el organismo regulador principal basado en la experiencia de varias investigaciones.

Uno de los principales aportes que brinda esta investigación es poder determinar ciertos factores que influyen directamente como causa directa de la existencia de estrés laboral como la prevalencia en el género femenino así como también la incidencia de la edad y sobre todo el entorno y la carga laboral hacen que el personal sea más susceptible a sufrir este trastorno que a corto o largo plazo puede repercutir tanto en el ámbito del desempeño laboral así como en la vida diaria.

## **2.2 Fundamentación Teórica.**

### **Estrés**

El estrés generalmente se produce cuando un individuo es incapaz de responder de forma adecuada o eficaz a los estímulos provenientes de su entorno, o cuando lo consigue es a costa de afección de la salud de su organismo. Un episodio de estrés arranca de una situación ambiental o personal que influye sobre la persona planteándole demandas o exigencias que la persona no controla o no puede atender, representado esa falta de control una amenaza para la misma.



(Orlandini, 2012) Define al estrés como el agente, estímulo, factor que lo provoca o estresor, respuesta biológica al estímulo para expresar la respuesta psicológica al estresor.

Esta definición nos lleva a concientizar que toda acción tiene una reacción que todo siempre va a tener un antecedente y que toda causa trae consigo una consecuencia.

### **El estrés laboral**

Conjunto de reacciones físicas y mentales que sufre un empleado al verse sometido a diversos factores externos que superan la capacidad de enfrentarse a ellos.

La Organización Internacional del Trabajo (OTI) considera que el estrés laboral es una enfermedad que se ha convertido en un peligro para las economías de los países industrializados y en los países en vías de desarrollo.

Causa efecto directo en la productividad, al afectar la salud física y mental de los trabajadores, ya que las organizaciones cada vez más industrializadas siempre están en la búsqueda constante de ser líderes sin importar los medios que tengan que llevar a cabo en muchas ocasiones no ponen interés en velar por la seguridad y satisfacción de sus trabajadores.

(José M, 2009) Fenómeno frecuente en el mundo del trabajo se lo ha caracterizado como la pandemia del siglo XXI, se lo define como respuesta o una interacción de la persona con su entorno, la aproximación del estrés como estímulo de presión que se aplica a determinados materiales y que produce una alteración temporal o en ocasiones permanentes.



Provenientes del mundo de la biología y la fisiología se considera al estrés como una respuesta psicosomática a determinados estímulos que serían conceptualizados como estresores o fuentes de estrés.

El estrés laboral en la actualidad se ha convertido en uno de los motivos con mayor prevalencia en el porcentaje de ausentismo laboral, esto motivado porque en muchas ocasiones el entorno en el que el trabajador se desenvuelve no es el más óptimo todo esto impulsado por los denominados estresores.

Al no ser el estrés un fenómeno estático, sino el producto de una apreciación que puede cambiar a medida que el sujeto también va cambiando, las respuestas y estrategias para enfrentarlo se vuelven distintas.

El fisiólogo (Seyle, 1975) describió Síndrome de adaptación en general, que se caracteriza por una expresión prolongada al estrés.

Se ha convertido en un concepto muy útil para explicar las diversas situaciones derivadas del ritmo de trabajo y su volumen, y es por esto que se está estudiando el efecto del estrés en la reducción del rendimiento laboral, describiendo como un fenómeno que afecta de manera intensa a las organizaciones en la actualidad.

## **Teorías Relacionadas con el Estrés**

### **Teoría Psicológica**



En (Lazrus R, 1984) define al estrés psicológico como una relación particular entre la persona y el entorno, valorada para la persona como una situación que le sobrepasa o pone en peligro su bienestar (pág. 19).

Adoptan una definición que se basa en la interacción, de tal modo que afirma que el estrés hace referencia a una relación existente entre la persona y el medio o entorno que lo rodea, también considera que la principal clave de la interacción es la valoración personal de la situación psicológica, se define que esta situación debe considerarse como una situación desafiante o amenazante o peligrosa.

(Peurifoy, 2011) Define al estrés psicológico como aquel que es causado por exigencias mentales o emocionales sobre el cuerpo, emociones que proceden de creencias personales, de la familia o del trabajo. (pág.138)

Muchas veces las sobrecargas emocionales o mentales a los que están predispuestos los trabajadores llegan a ser factores determinantes sobre la existencia del estrés, debido a que una persona se siente sometida a intensas presiones ya sean éstas en el lugar de trabajo, en la familia incluso, en el círculo de amistades que tiene siempre, existe factores de origen psicológico que tienen mucho que ver con la presencia del estrés.

### **Teoría Biológica**

(Cannon, 1945) Define al estrés como la reacción fisiológica provocada por la percepción de situaciones adversas o amenazantes.



Desde el punto de vista biológico como los estímulos o situaciones, que por su gran capacidad de producir cambios fisiológicos en el organismo de manera automática, disparan la respuesta al estrés causando enfermedades en el organismo que afectan directamente sobre la capacidad de desempeñarse adecuadamente en el lugar de trabajo.

### **Teoría Social**

La teoría planteada por Lazarus y Folkman (1984) consideran que la salud y la energía, son una de las fuentes importantes de afrontamiento. Los individuos fuertes y saludables pueden responder mejor a las demandas internas y externas que las personas débiles y enfermas.

Podemos mencionar que la confianza que cada individuo tiene en su propia capacidad de lograr que otras personas colaboren, puede constituir una muy importante fuente de manejo del estrés, es decir, la capacidad que tiene para relacionarse con la sociedad, la sensación de aceptación y de liderazgo afecto y aceptación por parte de las otras personas libera mucho la carga que el individuo puede tener, por ende los niveles de estrés disminuirán o tardarán mucho más en aparecer algunos de los síntomas.

Es cuestión de saber enfrentar a todos los problemas sociales para poder vivir en armonía con nuestro cuerpo y mente.

### **Teoría Industrial**

(Cols, 1988) se menciona que diversos estudios han confirmado que la combinación entre una exigencia elevada y un escaso nivel de control, produce estrés a la vez que está relacionado con las enfermedades cardiovasculares.



En un mundo globalizado la tecnología ha despegado de una manera considerable provocando que el trabajo manual y artesanal sea reemplazado por un trabajo mecánico, automático y en cadena, y se lo realiza de una manera mucho más rápida, puede ser que cause menos fatiga o cansancio pero se vuelve muy monótono y rutinario, desencadenando de tal forma estresores que influyen en la aparición del estrés.

### **Trastornos al estrés**

Trastorno reactivos breves o prolongados que son desadaptaciones al estrés, los trastornos postraumáticos al estrés que son ocasionados por ansiedad y trastornos disociativos, en los que las personas utilizan una gran variedad de maniobras para escapar de las angustias y conflictos despertados por el estrés.

Al citar muchos trabajos sobre el estrés podemos evidenciar que este surge del contexto social donde vive el individuo, y que podemos mencionar una lista de situaciones productoras del estrés:

- ✓ Estrés debido a los rápidos cambios ambientales y tecnológicos que progresan hacia la organización.
- ✓ Estrés a nivel individual producido por el intento de superación personal y la carga de combinar el trabajo con la realización de proyectos y éxitos personales.
- ✓ Estrés relacionado con el grupo que lo rodea podemos citar a la familia, amigos, compañeros de trabajo.
- ✓ Estrés que surge por la gamma de papeles o roles que ejercen el contexto en el que se desenvuelven.



Factores que pueden incidir directa o indirectamente sobre la presencia de estrés en los trabajadores:

- Falta de tiempo.
- Situaciones incontrolables
- Falta de espacio para desarrollarse
- Pérdida de control de tareas asignadas
- Falta de apoyo de Jefes o en su caso de los mismos compañeros.
- Demandas extremas por responsabilidades, tareas repetitivas monótonas
- Salario muy bajo que no representa la motivación para realizar el trabajo encomendado.

### **Consecuencias de estrés**

#### **Efectos psicológicos**

Ansiedad, agresión apatía, aburrimiento depresión, fatiga, frustración, culpabilidad, vergüenza, irritabilidad, mal humor, melancolía, amenaza, tensión, nerviosismo, soledad y aspectos cognitivos, incapacidad para tomar decisiones y concentrarse, olvidos frecuentes, imposibilidad de conciliar el sueño, agotamiento, tendencia de comer, beber o fumar más habitualmente hipersensibilidad a la crítica y bloqueo mental.

#### **Efectos Psicosociales**



Propensión a sufrir accidentes, drogadicción, arranques emocionales, excesiva ingestión de alimentos o pérdida de apetito, consumo excesivo de alcohol o cigarrillo, excitabilidad, conducta impulsiva, risa nerviosa, inquietud, temblor.

### **Efectos Biológicos**

Aumento de las catecolaminas y corticoides en sangre y orina, elevación de los niveles de glucosa en la sangre, incrementos del ritmo cardíaco y presión sanguínea, sequedad de boca, exudación, dilatación de pupilas, dificultad para respirar, escalofríos, nudos de la garganta, entumecimiento y escozor de las extremidades.

### **Efectos laborales**

Ausentismo, relaciones laborales pobres y baja productividad, alto índice de accidentes y de rotación del personal, clima organizacional pobre e insatisfacción en el trabajo.

### **Teorías Relacionadas con el Estrés**

#### **Estrés y Enfermedad**

Esta relación puede provocar desde la aparición de síntomas específicos de alguna enfermedad hasta una patología que puede ser mental o fisiológica. en el cerebro encontramos receptores de mensajes positivos y de mensajes negativos mientras exista un determinado equilibrio no existe ningún problema, pero al empezar a tener una prevalencia mayor los mensajes negativos se va a producir un desequilibrio los receptores de mensajes positivos empiezan a fallar enviando como respuesta de este



desequilibrio los distintos síntomas de que algo no está funcionando bien ocasionando de tal manera a aparición de síntomas que alertan que se debe poner atención a determinada situación.

### 2.3 Fundamentación conceptual

**Adrenalina.-** La adrenalina es una sustancia natural que es producida por los organismos vivos tanto de animales como de seres humanos, ante situaciones de peligro y que aparece como una respuesta a sensaciones como el miedo y la intrepidez

**Autoestima.-** Es la valoración, generalmente positiva, de uno mismo. Para la psicología, se trata de la opinión emocional que los individuos tienen de sí mismos y que supera en sus causas la racionalización y la lógica.

**Aversiva.-** Es un estímulo que tiene la propiedad de ser desagradable para quien lo recibe. Por ejemplo, recibir un estímulo físico como una descarga eléctrica se podría considerar un estímulo aversivo.

**Corticoides.-** Son producidos de forma natural por el organismo del ser humano. Estas sustancias operan de modo fisiológico para atenuar las respuestas del cuerpo a los procesos inflamatorios, controlar situaciones de estrés, inhibir la fagocitosis y otras cuestiones.

**Depresión.-** Se trata de un trastorno emocional que hace que la persona se sienta triste y desganada, experimentando un malestar interior y dificultando sus interacciones con el entorno.



**Desadaptación.-** El individuo desadaptado es incapaz de enfrentarse a las tensiones de la vida en sociedad y a sus exigencias psíquicas y físicas. En la vida colectiva y social, la desadaptación se ve favorecida por el estrés y la exclusión, y esta situación puede conducir a la marginalidad.

**Estresor.-** Factores estresantes son las situaciones desencadenantes del estrés y pueden ser cualquier estímulo, externo o interno (tanto físico, químico, acústico o somático como sociocultural) que, de manera directa o indirecta, propicie la desestabilización en el equilibrio dinámico del organismo.

**Estímulo.-** Será cualquier elemento externo, ya sea de un cuerpo o un órgano, que estimulará, activará o bien mejorará la actividad que realiza, su respuesta o reacción.

**Fisiología.-** La Fisiología es la ciencia biológica que se ocupa del estudio de las funciones orgánicas de los seres orgánicos.

**Frustración.-** Se trata de un sentimiento desagradable que se produce cuando las expectativas de una persona no se ven satisfechas al no poder conseguir lo pretendido.

**Nocivo.-** Es el conocimiento vago, elemental o general acerca de una situación, cosa o materia

## 2.4 Fundamentación legal

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.**

- ¿Se podrá determinar cuáles son los factores que intervienen en la aparición del estrés laboral?

- ¿Cuáles son los síntomas más comunes que se manifiestan en la aparición del estrés laboral?
- ¿Qué consecuencias traerá el estrés tanto en el desempeño laboral como en la atención al usuario final?
- ¿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, y por tanto la variable dependiente es la que va a ser influenciada y va a tener impacto y a va ser influenciada por la variable independiente, factor cambiante dentro del proyecto y por ende puede ser manipulada por el investigador.

**Tabla 1***Caracterización de Variables*

TIPO DE VARIABLE	VARIABLE	CONCEPTO
<b>Variable dependiente</b>	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
<b>Variable Independiente</b>	Estrés laboral	El estrés laboral o estrés en el trabajo 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:* Tabla 1 Donde se especifica la caracterización de las variables dependiente e independiente de la investigación.

*Elaborado por:* Margoth Amagua



## 2.7 Indicadores

- Efectividad del uso o aplicación de estrategias planteadas para mitigar el problema
- Aplicación de estrategias.
- Medir o cuantificar los resultados obtenidos.
- Análisis del impacto que tuvo la aplicación de propuesta.

## Capítulo III

### 3. Metodología

#### 3.1 Diseño de la investigación

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

Este tipo de investigación permite que los procedimientos y actividades a realizar se haga en el ambiente laboral del objeto de estudio, del Recurso Humano del Hospital Pediátrico Baca Ortiz , de esta manera poder describir una realidad sobre si existe o no factores que influyan en el adecuado desempeño laboral, obteniendo información necesaria para poder transformar en estrategias e instrumentos que permitan cumplir con los objetivos trazados en el proyecto.

Al aplicar la modalidad de campo se observará en el ambiente laboral directo orientado a tomar decisiones ya que una meta trazada es lograr identificar los factores

que determinan si existe o no estrés, y al mismo tiempo definir las posibles estrategias posibles de plantearse para mitigar la problemática identificada.

Por los recursos utilizados se la puede definir como una investigación bibliográfica ya que la información obtenida fue recolectada en base de la recolección de información de libros, revistas, periódicos, y la web, con la información recolectada se define y analiza la presente problemática.

### 3.2 Población y Muestra

La población total de toda la parte que corresponde al área de Farmacia del Hospital Pediátrico Baca Ortiz, corresponde a el área de hospitalización, despacho, administrativo, equipo de bioquímicos farmacéuticos, bodega, corresponde a 60 personas, la información se realizará por medio de un método acertado como lo es la Encuesta para lograr obtener mediciones cuantitativas con datos de interés sociológico que brinden la oportunidad de mitigar los problemas encontrados.

#### Fórmula para Calcular Muestra

$$n = \frac{Z^2 \cdot p \cdot q \cdot N}{e^2 (N-1) + Z^2 \cdot p \cdot q}$$

#### Explicación

N= tamaño de la población.

n= tamaño de la muestra.

Z = Nivel de Confianza



$p$ = Probabilidad a favor

$q$ = Probabilidad en contra

$E_2$ =error máximo admisible.

En el presente proyecto no se va a sacar la muestra puesto que la población total del recurso humano a investigar es muy reducido de tal forma que se realizará la encuesta a todo el personal para de esta forma obtener datos totalmente fiables.

### **3.3 Operacionalización de Variables**

Proceso metodológico el que consiste en descomponer de manera deductiva las variables que componen el problema central de una investigación, siempre partiendo de lo más general a lo específico

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 tiene su importancia en la posibilidad pueda tener la seguridad de no perderse o cometer errores que son frecuentes en un proceso de investigación, cuando no existe relación entre la variable y la forma en que se decidió medirla. La precisión para definir los términos tiene la ventaja de comunicar con exactitud los resultados.

Tabla 2

*Operacionalización de variables*

TIPO DE VARIABLE	VARIABLE	CONCEPTUALIZACIÓN	INDICADORES
VARIABLE INDEPENDIENTE	Estrés 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
VARIABLE DEPENDIENTE	Bajo desempeño laboral	Está asociado con una reducción de la productividad y un descenso de la calidad de vida de aquellos que lo sufren.	Incumplimiento de las actividades

*Nota:* Tabla 2. Donde se describen las variables tanto dependiente e independiente con sus respectivos indicadores.

*Elaborado por:* Margoth Amagua

### 3.4 Instrumentos de Investigación

(Moreno, 2013) Determina que un instrumento de investigación es la herramienta que utilizada por el investigador para recolectar la información de la muestra seleccionada, con lo cual le facilita resolver o analizar el problema.

La metodología o instrumento a utilizar en el presente proyecto para la recopilación de la información son las encuestas para lograr obtener información si el

personal de farmacia tiene estrés laboral y si este afecta al usuario final, en la Farmacia del Hospital Pediátrico Baca Ortiz

Para obtener dicha información los encuestados son directamente todo el Recurso Humano de Farmacia del Hospital Pediátrico Baca Ortiz, para lograr un porcentaje elevado de satisfacción se formulará preguntas cerradas para identificar los datos necesarios y precisos para una óptima interpretación.

### Tabla 3

#### *Modelo de encuesta*

  INSTITUTO TECNOLÓGICO SUPERIOR CORDILLERA ADMINISTRACION DE BOTICAS Y FARMACIAS
<b>Encuesta de opinión</b>
<b>Objetivo.- La presente encuesta está enfocada al Recurso Humano de la Farmacia del Hospital Pediátrico Baca Ortiz para determinar la existencia de estrés laboral y la incidencia en la atención al usuario.</b>
<b>Marque con una X la respuesta que considere conveniente.</b>  Gracias por el tiempo brindado!!!!!!
<b>1.- Conoce Usted sobre el estrés laboral?</b>  Si    ( )  No    ( )



**2.- Cuáles considera que serían las posibles causas de estrés laboral?**

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

**3.- Ha sentido algún síntoma de estrés laboral?**

- Si ( )
- No ( )

**4.- Del siguiente listado de síntomas de estrés laboral 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. ( )



**5.- 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 ( )

**6.- Estos factores han incidido en su desempeño laboral así como en la atención al usuario?**

Si ( )

No ( )

**7.- En el Departamento de Farmacia se realiza alguna actividad para combatir esta enfermedad?**

Si ( )

No ( )

**8.- Cree usted que al aplicar alguna estrategia o actividad se podría disminuir la enfermedad?**

Si ( )

No ( )

*Nota:* Tabla 3. Donde se describe el modelo de encuesta aplicada para la realización del proyecto.

*Elaborado por:* Margoth Amagua

### 3.05 Procedimientos de la investigación

- Se identificó
- el instrumento de investigación adecuado para lograr obtener la información necesaria.
- Se determinó la encuesta como instrumento adecuado y necesario para recopilar información.
- Se determino la población o recurso humano total que labora en el área de Farmacia del hospital Pediátrico Baca Ortiz.
- Se determinó la muestra a encuestar que es el total del Recurso Humano.
- Se formula la encuesta con preguntas cerradas para poder obtener respuestas claras y precisas necesarias para una acertada interpretación.
- Se realizará la encuesta planteada.



### 3.06 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 del HPBO, para obtener datos que permitan identificar si existe 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. Procesamiento y análisis

#### 4.1 Procesamiento y análisis de cuadros estadísticos

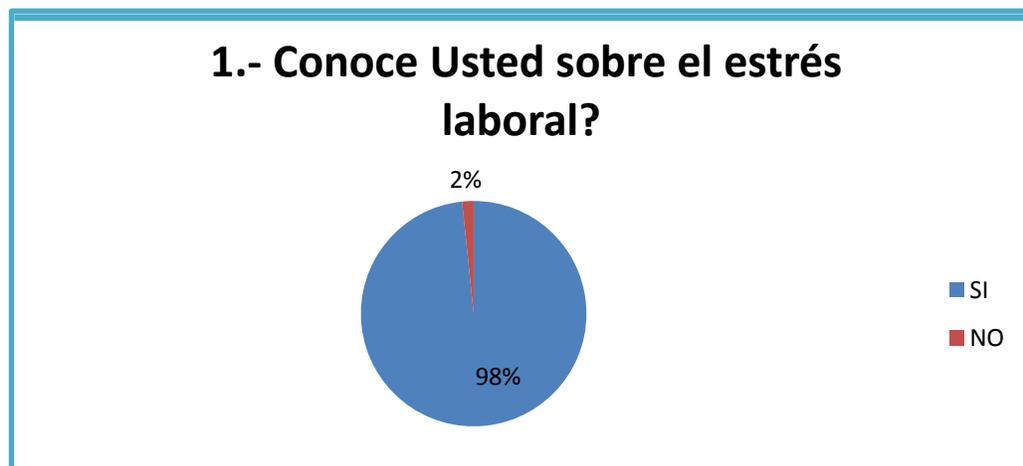
(Fred, 1975) Afirma que la interpretación se realiza en términos de los resultados de la investigación. Esta actividad consiste en establecer inferencias sobre las relaciones entre las variables estudiadas para extraer conclusiones y recomendaciones.

Pregunta No 1

1.- Conoce Usted sobre el estrés laboral?

SI

NO



*Nota:* Figura 1 donde se establece si el recurso Humano de la Farmacia del Hospital Pediátrico Baca Ortiz conoce acerca del estrés.

*Elaborado por:* Margoth Amagua



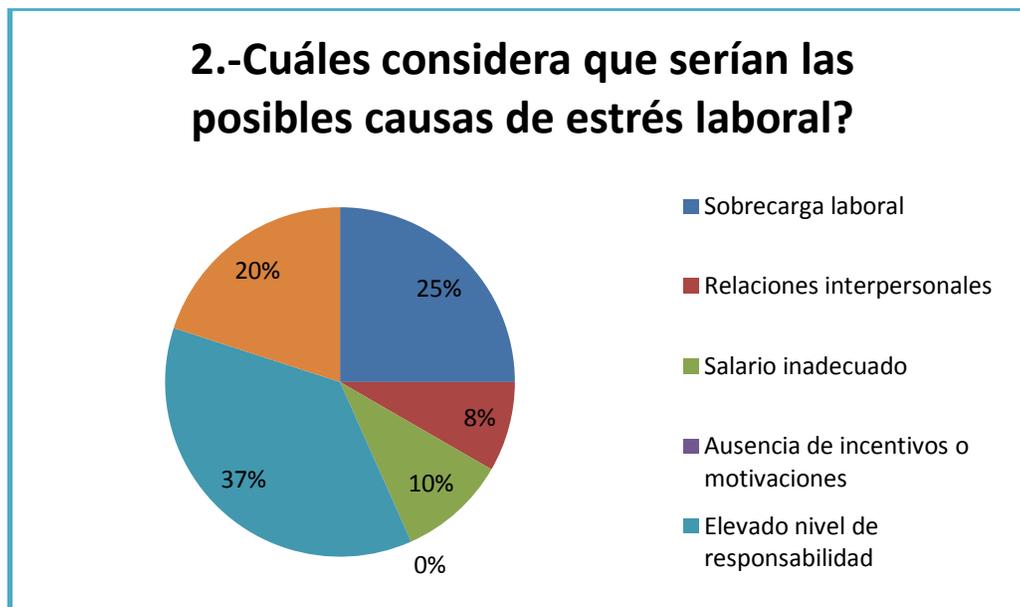
### **Análisis.-**

De acuerdo a la pregunta planteada se pudo verificar que alrededor del 98% del Recurso Humano conoce el término planteado, y cerca del 2% un porcentaje casi nulo no tiene conocimiento sobre el estrés laboral.

## Pregunta No 2

2.- Cuáles considera que serían las posibles causas de estrés laboral?

Sobrecarga laboral	15
Relaciones interpersonales	5
Salario inadecuado	6
Ausencia de incentivos o motivaciones	0
Elevado nivel de responsabilidad	22
Infraestructura	12



*Nota: Figura 2 donde se investiga sobre los posibles factores causantes de estrés laboral.*

*Elaborado por: Margoth Amagua*

**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

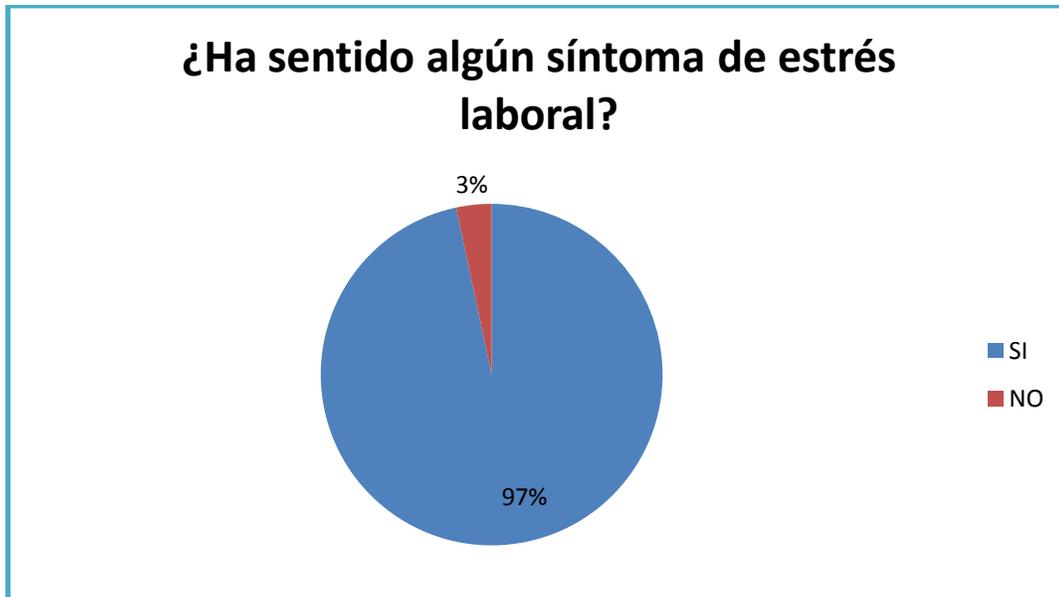


debe a una falta de incentivo así como un salario inadecuado que no representaría lo que verdaderamente se merece por el trabajo realizado.

## Pregunta No 3

3.- Ha sentido algún síntoma de estrés laboral?

SI	58
NO	2



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

*Elaborado por: Margoth Amagua.*

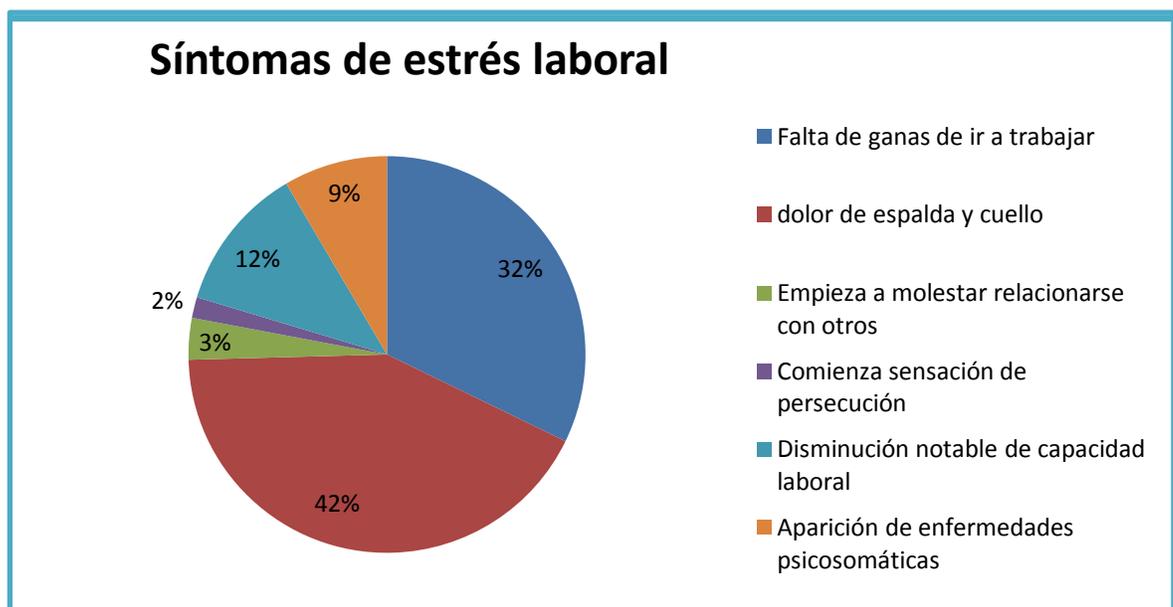
### Análisis.

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 No 4

4.- Del siguiente listado de síntomas de estrés laboral señale con cuál o cuáles usted se identifica?

Falta de ganas ir trabajar	19
Dolor espalda y cuello	25
Molesta relacionarse con el resto	2
Sensación persecución	1
Disminución capacidad laboral	7
Aparición enfermedades psicosomáticas	5



*Nota: Figura 4* donde se identifica los principales síntomas que se presentan en el estrés laboral.  
*Elaborado por:* Margoth Amagua

**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

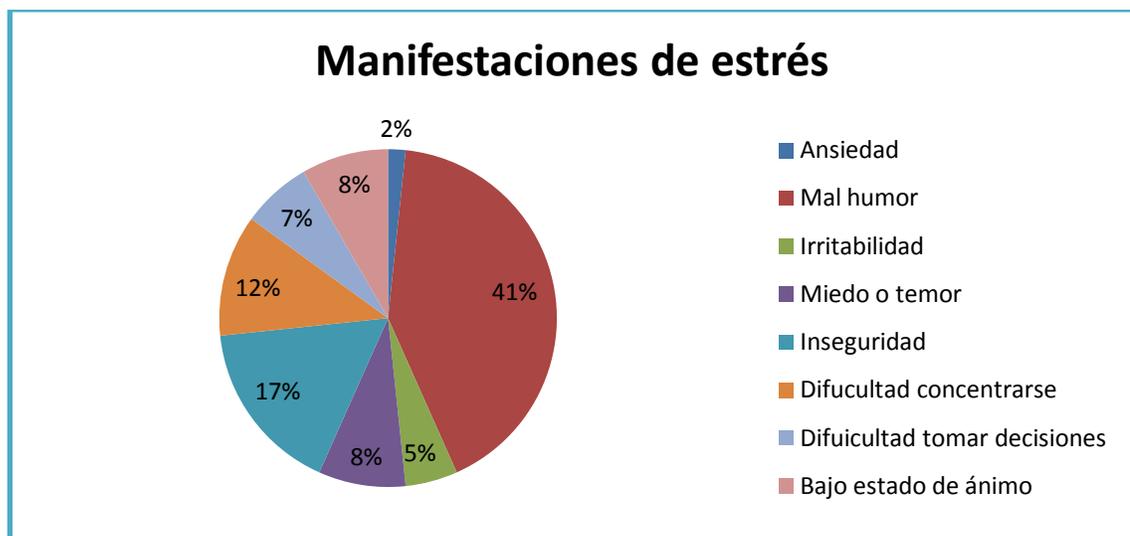


42%, por otro lado la falta de ganas de ir a trabajar es también una de los síntomas que el personal afirma haber sentido alguna vez cerca del 32%, mientras que el 12 % menciona ha sentido una disminución en la capacidad laboral, así como también se llega a manifestar que estos síntomas han sido motivo de interferir en las relaciones interpersonales con su entorno.

## Pregunta No 5

## 5.- Cómo se ha manifestado los síntomas en usted?

Ansiedad	1
Mal humor	25
Irritabilidad	3
Miedo o temor	5
Inseguridad	10
Dificultad concentrarse	7
Dificultad tomar decisiones	4
Bajo estado de ánimo	5



*Nota: Figura 4* donde se identifica las principales manifestaciones de estrés laboral que ha presentado el personal del HPBO.

*Elaborado por:* Margoth Amagua.

**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

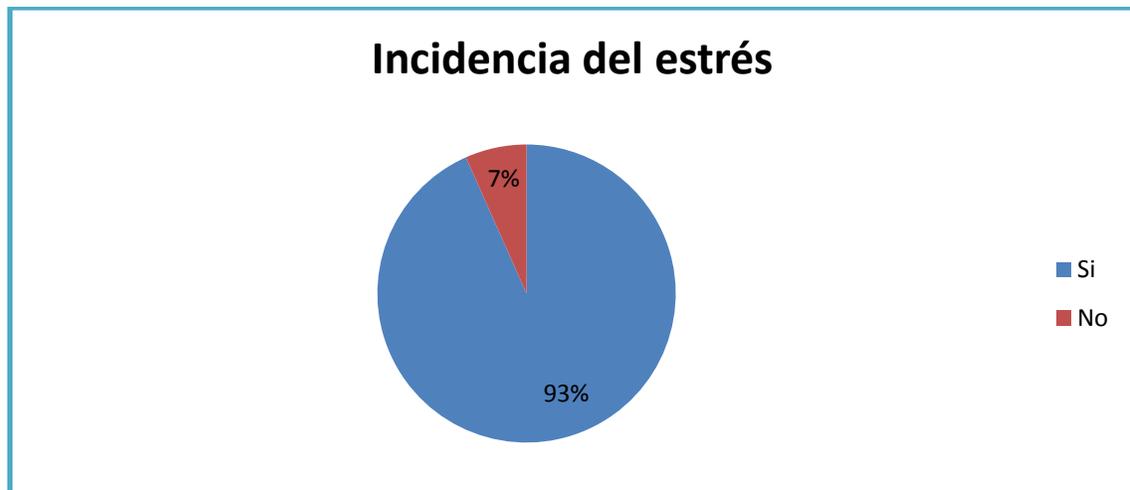


estrés laboral, una de las de mayor incidencia es el mal humor con un porcentaje que oscila alrededor del 41%, mientras que un 17% afirma que siente inseguridad en las actividades que realiza, así como el 12% respondió que estos síntomas no le permiten una concentración total en las tareas encomendadas, un 8% afirma que estos síntomas ocasionan un bajo estado de ánimo por lo que influye en el desempeño laboral.

## Pregunta No 6

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

SI	56
NO	4



*Nota:* Figura 5 donde se logró identificar cuáles son las principales incidencias del estrés en el ámbito laboral.

*Elaborado por:* Margoth Amagua

**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.

## Pregunta No 7

7.- En el Departamento de Farmacia se realiza alguna actividad para combatir esta enfermedad?

Si	10
No	50



*Nota:* Figura 7 donde se menciona la existencia o no de actividades que ayuden a prevenir o disminuir los síntomas del estrés laboral.

*Elaborado por:* Margoth Amagua

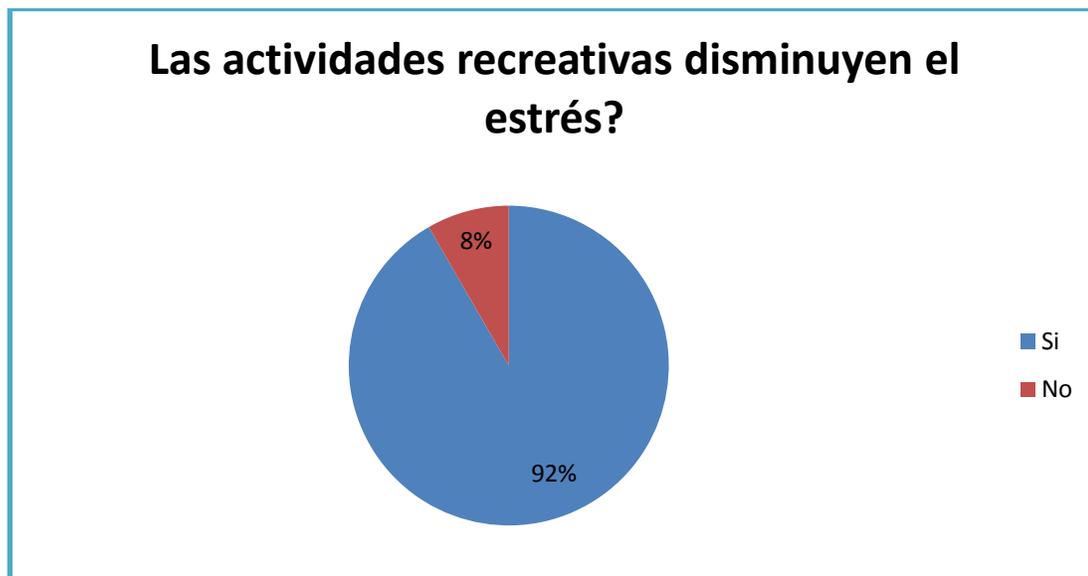
**Análisis.**

El noventa por ciento de las personas encuestadas coinciden en que la institución no se realiza ninguna actividad para poder combatir la aparición o incremento de síntomas relacionados con el estrés laboral el diez por ciento manifiesta que si existe cierto tipo de recreación o actividad que disminuyen su incidencia.

## Pregunta No 8

8.- Cree usted que al aplicar alguna estrategia o actividad se podría disminuir la enfermedad?

Si	55
No	5



*Nota:* Figura 8 donde se identifica si ciertas actividades o estrategias ayudarían a disminuir la problemática planteada.

*Elaborado por:* Margoth Amagua

**Análisis.**

La encuesta realizada es de mucha ayuda para el planteamiento del tema investigativo esta pregunta tiene mucha prevalencia para la creación de posibles estrategias que van a servir para de cierto modo poder evitar o disminuir la incidencia de síntomas de estrés laboral, que de cierto modo afectan ya sea en la creación de un clima



laboral óptimo así como también afecta en el desempeño laboral y por ende afecta a la atención Farmacéutica al usuario final como lo son médicos, enfermeras, pacientes, familiares de pacientes.

Importante para el proyecto saber que al incrementarse diferentes estrategias se puede llegar en cierto modo a tener algún tipo de influencia tanto en el desempeño laboral como lograr tener un impacto positivo para las personas, ya que al disminuir la incidencia de estrés laboral todo el entorno cambiaría beneficiándose no solo usuarios sino indirectamente la familia de los trabajadores del Hospital Pediátrico Baca Ortiz, motivo por lo que alrededor del 92 % afirma que sería de mucho beneficio, mientras que solo el 8% piensa que no ayudaría en ningún sentido.

## 4.2 Conclusiones del análisis estadístico

En el análisis estadístico realizado se logra identificar la existencia de diversos factores que inciden en la aparición de distintos síntomas de estrés laboral y cómo estos factores influyen en el recurso humano.

- En un elevado porcentaje del Recurso Humano afirma que han escuchado sobre el estrés laboral por ende esta informado sobre la problemática y sus posibles consecuencias.
- Muchos son los factores que inciden en el desencadenamiento de diversas causas de estrés laboral dentro de las cuales prevalece el alto nivel de responsabilidad es decir la tensión de cumplir todo lo encomendado y por sobre todo la tensión que causa el cumplir con efectividad todo el deber para de esta manera básicamente lograr mantener al jefe inmediato satisfecho con el cumplimiento de las obligaciones y de esta manera evitar otra clase de conflictos laborales, por no cumplir con el objetivo trazado, la sobrecarga laboral, que en muchas ocasiones hacen que el Recurso Humano se sienta presionado sin la capacidad de poder desarrollar al cien por ciento la tarea encomendada, una problemática que es causa posible de someterse a ciertas circunstancia de estrés laboral es la infraestructura, el espacio en el cual se desarrollan las diversas actividades muchas de las veces no presta las comodidades y facilidades necesarias y adecuadas para el entorno, adicional a esto en muchas ocasiones hacer tantas cosas por un salario que muchas veces no representa lo que realmente vale el trabajo realizado, éstas son muchas de los causales de estrés laboral.

- Según los datos procesados la gran mayoría de personas en algún momento se sintieron sometidas bajo algún tipo de sintomatología que caracteriza al estrés laboral, bajo cualquier circunstancia ciertos síntomas en un determinado momento hicieron eco, aunque de cierto modo pudieron haber pasado desapercibidos.
- 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 cabeza, cuello que muchas de la veces no los toman en cuenta, sin tener la precaución que pueden ser posibles síntomas de estrés , así de la misma forma inconscientemente se presenta días en los que no tienen deseos de ir a trabajar, muchas veces los síntomas de estrés laboral traen a su paso muchas consecuencias como disminución de la capacidad laboral así como crear un mal ambiente laboral ya que estos síntomas hacen que la variabilidad en el carácter y que tiene una mala actitud, sin darse cuenta que cierto modo estos síntomas aparecen silenciosamente y que en un determinado momento van a repercutir o incidir en el lugar de trabajo.
- 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 que sin darse cuenta afecta mucho el entorno laboral, de la misma manera crea situaciones de inseguridad de no poder cumplir eficientemente con el objetivo, ocasionando así dificultad para concentrarse en lo que está haciendo, y por ende

no se siente con la capacidad de tomar decisiones acertadas, por tanto viene el bajo estado de ánimo, la irritabilidad, que son síntomas que a la larga pueden traer consecuencias.

- La mayoría de las personas encuestadas coinciden en que el estrés laboral y la aparición de varios síntomas incide directamente en el desempeño laboral y por ende este tiene repercusión en la atención al usuario, ya que determinados síntomas repercuten directamente en el carácter de las personas y las mismas de manera inconsciente actúan de una manera inadecuada.
- Una de las desventajas que tienen el personal es que no se realizan actividades que puedan combatir o en ciertos casos disminuir la incidencia o aparición de síntomas de estrés laboral de alguna forma perjudicando o afectando el desempeño laboral y su trato al usuario final.
- Un gran porcentaje asegura y coincide que la aplicación de diversas técnicas para combatir los síntomas que pueden presentarse en el estrés laboral serían de gran ayuda para el personal de esta manera contribuiría a disminuir el impacto del estrés.

#### **4.3 Respuestas a la hipótesis o interrogantes de investigación**

(Lizardo, 2013) Afirma que la hipótesis y su importancia en la investigación científica, conocimiento hipotético, cuando nos referimos a aquel tipo de conocimiento que se basa en datos aún no confirmados como verdaderos.

Por tanto el llegar a dar solución o respuesta a una de las interrogantes planteadas nos ayuda a interpretar que la investigación realizada va por buen camino ya que se logro cumplir con un paso investigativo.

**1.-Se podrá determinar cuáles son los factores que intervienen en la aparición de los síntomas del estrés laboral.?**

Mediante la encuesta aplicada se logro identificar cuáles son los principales factores que intervienen en la aparición de determinados síntomas que tienen mayor influencia en la sintomatología que puede manifestarse en el estrés laboral.

**2.-¿Cuáles serán los síntomas más comunes que se manifiestan en la aparición de estrés laboral?**

Una vez realizada la encuesta se determinó cuales son los síntomas más comunes que llegan aparecer y por tanto son señales de que existe estrés en el personal de Farmacia del Hospital Pediátrico Baca Ortiz.

**3.- ¿Qué consecuencias que trae el estrés tanto en el desempeño laboral como en la atención al usuario final?**

La encuesta realizada permitió identificar las consecuencias más comunes que puede traer consigo la incidencia y aparición del estrés laboral así como este va a influenciar directa o indirectamente en el desempeño laboral así como la atención al usuario final.

## Capítulo V

### 5. Propuesta

#### 5.1 Antecedentes

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

Mediante esta interpretación en el mundo actual y muchas veces centrándose en la realidad que vive nuestro País no solo se logra identificar la gran competitividad que existe adicional a esto la escasez de fuentes de trabajo y las bajas recompensas económicas y un sin número de mas aspectos hacen que el virus denominado estrés sea cada vez más frecuente.

Razón por la cual las diferentes organizaciones no están exentas de que su personal padezca esta enfermedad y por esta razón será primordial hacer un importante



llamado a la importancia que debe darse al personal el rol que cumple, trabajando en el aspecto psicológico organizacional de tal modo lograr intervenir y de cierto modo prevenir la problemática.

Para la presente investigación se ha tomado en cuenta varios trabajos en donde se establece técnicas básicas que ayudan a reducir la incidencia de los distintos factores que causan estrés laboral, así como las diferentes técnicas que se pueden aplicar para hacer que el problema no tenga mucha incidencia y las diferentes maneras y formas de manejarlo.

En (Machida, 2013) resolver los problemas de estrés en el trabajo es uno de los retos para garantizar una vida productiva y saludable.

- Las soluciones inmediatas que se deben desarrollar con la participación activa de los dirigentes y trabajadores.
- El trabajo en grupo favorece la planificación e implementación de mejores prácticas.
- Son necesarias intervenciones múltiples para asegurar que las mejoras se mantengan con el paso del tiempo.
- Programas de acción continuos son necesarios para la introducción de mejoras adaptadas a nivel local.

Según (Iniesta, 2016) el estrés laboral exige un afrontamiento activo de todas las partes implicadas, ante el estrés no se puede adoptar una respuesta pasiva, la inhibición no es la estrategia adecuada.

El estrés laboral no solo se lo puede evitar, ya que los riesgos laborales no solo se los puede evitar pero siempre se debe tener la capacidad de actuar sobre ellos previamente antes de que estos hagan eco y se manifiesten.

La aplicación de ciertas técnicas ya sean orientadas al ámbito personal, en el ámbito organizacional, y social, adicional se recomienda que el personal debe ser consciente sobre la capacidad de manejar positivamente las situaciones de tensión y saber cómo actuar frente a estos.

Las organizaciones también son las responsables de prevenir y a su vez detectar ciertas disfunciones laborales, tomando acciones como puede ser la incrementación de protocolos eficaces y tener la seguridad que se cumplan para lograr cumplir con la disminución de casos de estrés laboral.

## **5.2 Justificación**

El estrés laboral problemática que con el paso del tiempo ha ido incrementando los casos debido a muchos factores ya sea la sobrecarga laboral, el ambiente en el que se desarrolla la gran responsabilidad que posee, un sin número de factores que pueden incidir para la aparición de ciertos síntomas que causan estrés.

Es por esto que la necesidad de incrementar varias técnicas o protocolos los que permita prevenir o a su vez tratar los síntomas del estrés laboral, por lo mencionado se plantea las diferentes estrategias que al aplicar pueden causar efectos positivos en el personal que está sujeto a la investigación, síntomas que una vez que

aparecen no solo pueden causar un ambiente laboral no adecuado para un adecuado funcionamiento así como su incidencia en la atención al usuario.

### 5.3 Descripción

Determinados los principales factores que son causa de los síntomas que causan el estrés laboral, es de importancia realizar correctivos para que la incidencia que estos síntomas disminuyan y en casos se evite la aparición de la patología, se detalla la propuesta de la creación de diferentes estrategias que al aplicar ayuden e influyeran en la problemática de forma que se pueda cumplir con objetivos organizacionales de una manera más óptima y efectiva.

Los principales factores causantes de estrés laboral se determinaron diversión los que causan el estrés laboral en el personal de Farmacia del Hospital Pediátrico Baca Ortiz.

- **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.

- **Sobrecarga laboral**

Un factor que influye en un porcentaje representativo es la sobrecarga laboral a la que se encuentra sometido el personal de modo que por la necesidad y obligación de cumplir con las tareas encomendadas y la preocupación de no llegar a cumplir con las expectativas de jefes inmediatos hace que esto sea un factor determinante al momento de la aparición de diversos síntomas causantes de estrés.

- **Infraestructura**

La infraestructura es otro factor determinante como factor de riesgo para la aparición de síntomas de estrés entendiéndose por infraestructura el aspecto del espacio físico en el que se desarrolla las diferentes actividades asignadas.

(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 de 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.

- **Relaciones interpersonales y salario inadecuado**

Son factores que de una u otra manera llegan a influir en las causales de estrés ya que de cierto modo el no sentirse a gusto plenamente en el medio que nos rodea al



existir un ambiente laboral inadecuado no permite que todas las aptitudes y habilidades de cada individuo salga a relucir.

Adicional que realizar una determinada labor y el salario no sea el más adecuado y no cumpla con expectativas influenciara en que realicen el trabajo por obligación mas se esté dispuesto a entregar un cien por ciento en el desempeño laboral.

#### **5.4 Formulación del proceso de aplicación de la propuesta**

**Tema:**

Factores que causan el estrés laboral y su incidencia en el desempeño laboral y comportamiento frente al usuario final en el personal de Farmacia del Hospital Pediátrico Baca Ortiz, D:M:Q: 2017

**Misión:**

Dar a conocer las diferencias factores que inciden en la aparición de síntomas relacionados con la existencia de estrés laboral en el personal de Farmacia de HPBO.

**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 del Hospital.



### **Objetivo general:**

- Diagnosticar los diversos factores que causan estrés laboral en el recurso humano de Farmacia del Hospital Pediátrico Baca Ortiz para que mediante estrategias adecuadas se alcance un alto rendimiento en los trabajadores y satisfacción de los pacientes.

### **Objetivos específicos:**

- Diferenciar los diferentes factores causantes de estrés laboral en Farmacia HPBO.
- Detallar las consecuencias más relevantes que ocasiona el estrés en los trabajadores.
- Definir las diferentes estrategias o actividades que disminuyan o erradiquen la problemática.

### **5.5 Aplicación de la Propuesta**

Principalmente el propuesta planteada se fundamenta en una vez determinados los principales factores desencadenantes de estrés laboral buscar las posibles soluciones que pueden hacer que la incidencia disminuya los niveles de impacto.

De modo que la propuesta se fundamenta en:

### **YOGA**

En el Hospital pediátrico Baca Ortiz existe grupo de relajación dirigido exclusivamente para las Madres de los niños que se encuentran hospitalizados en la casa de salud, la Dra. Silvia Alcivar es la encargada de realizar dicha actividad en conversaciones realizadas con ella se obtuvo el visto bueno de aplicar esta técnica muy beneficiosa para la relajación, y por tanto acepto que el personal de Farmacia del Hospital Pediátrico Baca Ortiz asista a esta terapia que no lleva mas de diez minutos y llega muy beneficiosa al momento de reducir la incidencias de carga negativa al cuerpo.



*Nota:* Figura 9 donde se identifica si ciertas actividades o estrategias ayudarían a disminuir la problemática planteada.

*Elaborado por:* Margoth Amagua

## RELAJACIÓN MUSCULAR

Durante la duración existen horas en que el cuerpo demanda un descanso que no puede tomar más de cinco minutos en los que 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, estiramientos que consisten 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.



*Nota:* Figura 10 donde se identifica si ciertas actividades o estrategias ayudarían a disminuir la problemática planteada.

*Elaborado por:* Margoth Amagua

## TRABAJO EN EQUIPO

Mediante la investigación de campo se pudo observar que el trabajo en equipo siempre va a generar un impacto menor sobre la carga laboral desencadenante de estrés, el trabajo en equipo logra que la carga laboral tenga una menor incidencia, de modo que las tareas o actividades se distribuyen de manera que no se genere en el ambiente laboral una presión por lograr con el cumplimiento de todas las tareas y pues siempre con la visión que dos o tres cabezas piensan más que una, y que ante cualquier situación negativa que se pueda presentar el tratar de buscar una solución a ese problema solo haría que el trabajo de todo un equipo busque la solución mas adecuada y acertada, de esta forma se logra disminuir la tensión a la que se encontraría sometida una sola persona y no contara con el apoyo de nadie.



*Nota:* Figura 11 donde se identifica si ciertas actividades o estrategias ayudarían a disminuir la problemática planteada.  
*Elaborado por:* Margoth Amagua

## 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 del Hospital 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 p 75.

### **Portada**

Constará con gráficos y colores que ha primera impresión llamen la atención del personal de Farmacia del Hospital Pediátrico Baca Ortiz.

- Colores llamativos
- Imagen hospital
- Título de la guía folleto.

### **Página No 1**

Constara 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. Aspectos administrativos

#### 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:

- Tutor
- Autor de la investigación
- Docentes

- Personas encuestadas en el hospital Pediátrico Baca Ortiz.
- Usuarios del hospital

### **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:

- Computadora
- Impresora
- Microsoft Word
- Internet
- Microsoft Excel

- Teléfono celular
- 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 optimo 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:

- Infraestructura del Hospital
- Farmacia
- Escritorios
- Mesas
- Carpetas
- Hojas de papel bond
- Esferos, etc.

### 6.1.5 Recurso Financiero.

Son aquellos recursos monetarios que permiten la financiación del proyecto de investigación. El presente 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 4**

*Presupuesto*

Detalle	Valor
2 Esferos	\$ 3.00
Transporte	\$ 15.00
Copias (encuesta)	\$ 20.50
Impresiones(folleto)	\$ 35.00
Internet	\$ 5.00
Impresiones del trabajo	\$ 60.00
<b>Total</b>	<b>\$ 138.50</b>

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

*Elaborado por:* Margoth Amagua

### 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.

**Tabla 5**

*Cronograma de actividades*

BITACORA CONTROL – TRABAJO DE TITULACIÓN																							
	ABRIL		MAYO				JUNIO				JULIO				AGOSTO				NOVIEM				DIC
SEMANAS	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4	2
TEMAS TRATADOS																							
<b>CAPÍTULO I</b>																							
Planteamiento del proble																							
Formulación del problema																							
Objetivo general																							
Objetivos específico																							
<b>CAPITULO II</b>																							
Marco Teórico																							
Fundamentación Teórica																							
Fundamentación Conceptu																							
Fundamentación Legal																							
Formulación de hipótesis																							
Caracterización de variable																							
Indicadores																							
<b>CAPITULO III</b>																							
Diseño de la investigación																							
Población y muestra																							
Operacionalización de varia																							



## Capítulo VII

### 7. Conclusiones y recomendaciones

#### 7.1 Conclusiones

En base a la investigación realizada podemos concluir:

- En el mundo actual globalizado en el que se desarrolla y las exigencias que a diario se está expuesto en el ambiente laboral todo el recurso humano está amenazado de ser víctima de sufrir esta patología mundialmente conocida.
- El estrés laboral mediante estudios se ha demostrado que el estrés laboral tiene un impacto importante tanto en la salud como en la calidad de vida de las personas, así también llega a tener un impacto de forma indirecta en los resultados organizacionales.
- Existen muchos factores desencadenantes del estrés que a corto o a largo plazo llegan a influenciar en la vida, factores que de poder prevenir o a su vez tratarlos se puede reducir el índice de incidencia de la enfermedad.
- El papel que juegan las diferencias individuales en la aparición de los síntomas del estrés es muy importante dado que no todos los individuos tienen la capacidad de enfrentar la situación de la misma manera es así que una persona reaccionara de manera quizás negativa ante una determinada situación, y por otro

lado otra personas reaccionara a la situación y no la vera como un problema sino por el contario puede mirar desde la perspectiva positiva en donde puede ver la situación como una oportunidad ya sea para mejorar o aprender. Así mismo tiene gran influencia el género la raza, la edad factores que también llegan a cumplir un rol determinante en el proceso.

- De cierto modo de forma directa o indirecta la aparición de síntomas de estrés laboral tienen influencia sobre el desempeño laboral así como en la atención al usuario final en el recurso humano de la Farmacia del Hospital Pediátrico Baca Ortiz, entiéndase por usuario final médicos, enfermeras, auxiliares de enfermería, pacientes, familiares de los pacientes, de modo que al poder disminuir la incidencia del estrés no solo se beneficia el recurso humano sino también todos los usuarios, así como la organización ya que el personal estará apto para brindar el cien por ciento de la entrega al trabajo que debe realizar.
- Una vez determinados los principales factores que influyen para la aparición de síntomas de estrés laboral se plantea ciertas alternativas las cuales van ayudar al personal a reducir o evitar la aparición de esta sintomatología.

## **7.2 Recomendaciones**

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



- Capacitar al recurso humano sobre la importancia del manejo de síntomas de estrés ya que cierta forma ya sea directa o indirectamente afectan al personal ya sea en el ambiente laboral, social o familiar.
- 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.

## Referencias citadas

Angel, B. (1990). *Afrontamiento y prevención del estrés*. Bucetas:Editorial A.M.

Bueno.

Buceta Juan. (1998). *Tratamiento comportamental de un caso de estrés*. Madrid:

Pirámide editorial .

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

Maracaibo:Editorial Urbe.

Fred, K. (1975). *Investigación y comportamiento, técnicas y metodología del estrés*.

Mexico: Editorial Interamericana

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

Barcelona:Editorial Sans Growing Brands.

José M, P. (2009). *Estres Laboral y riesgos Psicosociales*. Valencia España:Editorial

Universidad Valencia.

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

Roca.

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

*científica*. Cali: Editorial Miravalle

Machida, S. (2013). *La prevención del estrés en el trabajo*. Oficina Internacional del Trabajo .

Marcelo, T., & Paulina, V. (1999). *Estres ocupacional en personal de Salud*. Revista Médica de Chile .

Miralles, F. (2015). *Estres Laboral*. Madrid: Editorial Biblioteca Nueva.

Moreno, E. (2013). *Instrumentos de la Investigación*. Recuperado el 03 de 08 de 2017, de <https://prezi.com/ntpf0m3pxyuh/instrumentos-de-investigacion/>

Orlandini, A. (2012). *El estrés y sus factores que influyen* . México:Editorial Fondo de cultura Económica.

OTI. (2015). *Estres Laboral*. Recuperado 15 de 11 de 2017, de <https://com.prezi.com/mtp3pmx/estrés-laboral/>

Parra, M. (16 de Abril de 2000). *Manejo del Recurso Humano*. Recuperado el 20 de Junio de 2017, de [rrhmagazine:http://www.rrhmagazine.com/articulos.asp](http://www.rrhmagazine.com/articulos.asp).

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



# ANEXOS

Anexo 1

Diseño de la propuesta



# GUÍA PARA EL MANEJO DEL ESTRÉS FARMACIA HPBO



## ESTRÉS LABORAL

### FARMACIA HOSPITAL PEDIÁTRICO BACA ORTIZ

#### **OBJETIVO:**

Brindar la información básica al personal de salud sobre uno de los problemas 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.





## ESTRÉS LABORAL

### FARMACIA HOSPITAL PEDIÁTRICO BACA ORTIZ

#### 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 HOSPITAL PEDIÁTRICO BACA ORTIZ

## 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





## ESTRÉS LABORAL

### FARMACIA HOSPITAL PEDIÁTRICO BACA ORTIZ

¿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. El siguiente paso es escoger una forma de enfrentarlo. Una manera es evitar el suceso o la causa que lo provoca, aunque en ocasiones esto puede ser imposible

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.



## ESTRÉS LABORAL

### FARMACIA HOSPITAL PEDIÁTRICO BACA ORTIZ

#### ¿COMO MANEJARLO?

Aunque no existe una receta general para prevenir el estrés en el trabajo, es posible ofrecer pautas en el proceso de la prevención de él en organizaciones. En todas las situaciones, el proceso supone tres pasos distintos:

- ❖ La identificación del problema
- ❖ La intervención
- ❖ La evaluación.



## ESTRÉS LABORAL

FARMACIA HOSPITAL PEDIÁTRICO BACA ORTIZ

### PROPUESTA

MANEJAR CIERTAS TERAPIAS PARA DISMINUIR INCIDENCIA

### YOGA



### TRABAJO EN EQUIPO





ESTRÉS LABORAL

FARMACIA HOSPITAL PEDIÁTRICO BACA ORTIZ

PROPUESTA

TERAPIAS DE RELAJACIÓN





## ESTRÉS LABORAL

### FARMACIA HOSPITAL PEDIÁTRICO BACA ORTIZ

## !!!!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, Tomar suficiente agua durante el día
- ✓ No saltar las comidas y tener bocadillos saludables en el lugar de trabajo como; pasas, nueces, frutos secos; granola y galletas con alto contenido de fibra. Incluir en su alimentación aceite de oliva, cereales, pescados, 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

## Personal laborando



## Factores que influyen en aparición de estrés laboral

### Sobrecarga laboral



## Infraestructura



## Encuesta realizada



## Actividades en la Farmacia



**INSTITUTO TECNOLÓGICO SUPERIOR CORDILLERA**

**ADMINISTRACION DE BOTICAS Y FARMACIAS**

**ORDEN DE EMPASTADO**

Una vez verificado el cumplimiento de los formatos establecidos en el proceso de Titulación, se **AUTORIZA** realizar el empastado del trabajo de titulación, del alumno(a) (Amagua Oña Margoth de los Angeles), previa validación por parte de los departamentos facultados.

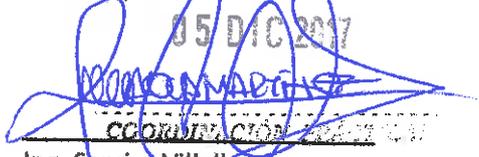
Quito, 01 /diciembre/17

05 DIC 2017  
  
 Sra. Dilma Rodríguez  
 CAJA

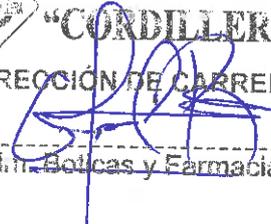
  
 Ing. Galo Cisneros  
 UNIDAD DE TITULACIÓN DESARROLLO DE PROYECTOS "CORDILLERA"  


  
 05 DIC 2017  
  
 Lcda. Maira Torres  
 SECRETARIA GENERAL

INSTITUTO TECNOLÓGICO SUPERIOR "CORDILLERA"

05 DIC 2017  
  
 Ing. Samira Villalba  
 PRÁCTICAS PREPROFESIONALES 9.8

  
 Ing. William Parra  
 BIBLIOTECA

  
 INSTITUTO TECNOLÓGICO SUPERIOR "CORDILLERA"  
 DIRECCIÓN DE CARRERA  
 Adm. Boticas y Farmacias  
  
 Dr. Jorge López  
 DIRECTOR DE CARRERA

# URKUND

## Urkund Analysis Result

Analysed Document: tesis corregida 12 dic.docx (D33393824)  
Submitted: 12/6/2017 1:00:00 PM  
Submitted By: magui3051@hotmail.com  
Significance: 5 %

### Sources included in the report:

TESIS DANIELA CALDERON CON OBSERVACIONES FINALES (1).docx (D15484693)  
TESIS DE MAÑANA.pdf (D26775538)  
<http://www.estreslaboral.info/>  
[http://www.juntadeandalucia.es/salud/export/sites/csalud/galerias/documentos/c\\_3\\_c\\_1\\_vida\\_sana/promocion\\_salud\\_lugar\\_trabajo/estres\\_laboral\\_informe\\_pslt.pdf](http://www.juntadeandalucia.es/salud/export/sites/csalud/galerias/documentos/c_3_c_1_vida_sana/promocion_salud_lugar_trabajo/estres_laboral_informe_pslt.pdf)  
<http://saludyseguridad2016.blogspot.com/>  
[https://www.diba.cat/documents/467843/66758189/Guia\\_manejo\\_estres\\_Medicina\\_Trabajo.pdf/b2e75c68-03d0-451a-8d83-ef698d2b910c](https://www.diba.cat/documents/467843/66758189/Guia_manejo_estres_Medicina_Trabajo.pdf/b2e75c68-03d0-451a-8d83-ef698d2b910c)  
<http://www.dspace.uce.edu.ec/bitstream/25000/7480/1/T-UCE-0007-311i.pdf>  
<https://prezi.com/ntpf0m3pxyuh/instrumentos-de-investigacion/>  
<https://www.econlink.com.ar/recursos/fisicos>

### Instances where selected sources appear:

18