

UNIVERSIDAD POLITÉCNICA SALESIANA

SEDE QUITO

CARRERA: PSICOLOGÍA

Tesis previa a la obtención del Título de: Psicólogo

TÍTULO

“EFECTOS ASOCIADOS A LA PRESENCIA DE ESTRÉS LABORAL EN  
TRABAJADORES DE ATENCIÓN PRE-HOSPITALARIA QUE SE DESEMPEÑAN  
EN LA CRUZ ROJA ECUATORIANA (QUITO-ECUADOR)

AUTOR:

ANDRÉS FERNANDO TELLO TOUMA

DIRECTOR:

GINO GRONDONA

Quito, Mayo 2011

## **RESUMEN**

A continuación se presentará el desarrollo y resultados obtenidos sobre la investigación “Efectos asociados a la presencia de estrés laboral en trabajadores de atención pre-hospitalaria que se desempeñan en la Cruz Roja Ecuatoriana (Quito – Ecuador)”, trabajo que se ha aplicado en dicha Institución dentro del período Marzo 2010 - Diciembre 2010 a un grupo de 12 trabajadores en total del área de Socorros y atención pre-hospitalaria.

El presente es un estudio descriptivo y comparativo sobre los efectos que se pueden generar a partir de la presencia del estrés laboral dentro los entornos personales, familiares, sociales y de trabajo del grupo que ha sido escogido para llevar a cabo la investigación, quienes han sido pre-evaluados y clasificados previamente de acuerdo al nivel de estrés laboral que presenta cada uno de ellos. Esta tesis presentará de manera completa los diferentes lineamientos teóricos y conceptuales que giran en torno al tema del estrés laboral, principalmente dentro del contexto de la salud ocupacional. También se presentarán y describirán los datos que se han obtenido por medio del proceso evaluativo, con la aplicación de las diferentes técnicas e instrumentos de medición a los trabajadores escogidos en el trabajo de campo, y finalmente se realiza un análisis de resultados en donde se establecen conclusiones y recomendaciones en base a los datos obtenidos.

## CONTENIDO

1. PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA.....	8
1.2 JUSTIFICACION Y RELEVANCIA.....	10
1.3 OBJETIVOS.....	11
1.3.1 OBJETIVO GENERAL: .....	11
1.3.2 OBJETIVOS ESPECÍFICOS: .....	11
2. MARCO CONCEPTUAL.....	13
2.1 GENERALIDADES SOBRE EL TÉRMINO ESTRÉS.....	13
2.2 CONCEPTUALIZACIONES SOBRE ESTRÉS LABORAL.....	14
2.3 FACTORES PSICOSOCIALES ASOCIADOS AL ESTRÉS LABORAL.....	15
2.4 FACTORES PSICOSOCIALES QUE INFLUYEN EN LA APARICIÓN DE ESTRÉS LABORAL.....	16
2.5 “EL ESTRÉS Y SALUD PSICOSOCIAL”. .....	19
2.6 HACIA UNA CONCEPCIÓN DE ORGANIZACIÓN SALUDABLE .....	25
2.7 MODELOS TEORICOS DE SALUD OCUPACIONAL. ....	25
2.7.1 MODELOS DE PÉRDIDA DE RECURSOS. ....	26
2.7.1.1 Modelo de estrés y coping.....	26
2.7.1.2 Modelo de conservación de recursos. ....	28
2.7.1.3 Modelo de ajuste- desajuste.....	28
2.7.1.4 Modelo vitamínico.....	29
2.8 DEMANDAS Y RECURSOS DEL AMBIENTE DE TRABAJO .....	31

2.8.1 EL AMBIENTE DE TRABAJO: FUENTE DE ESTRÉS Y DE SALUD. .	31
2.8.2 LAS DEMANDAS LABORALES: POTENCIALES ESTRESORES.....	31
2.8.2.1 Las Demandas de Tareas. ....	32
2.8.2.2 Las demandas sociales. ....	32
2.8.3 EL PAPEL DE LOS RECURSOS PERSONALES EN EL CONTROL DEL ESTRÉS.....	33
2.9 EL ESTRÉS LABORAL COMO FACTOR DESENCADENANTE. ....	33
2.9.1 EFECTOS DEL ESTRÉS LABORAL.....	34
2.10 EL ESTRÉS LABORAL COMO FACTOR DETERMINANTE DE LA SALUD.....	36
2.10.1 RAZONES PARA EL AUMENTO DEL ESTRÉS LABORAL. ....	36
2.10.2 UN ENFOQUE MODERADOR PARA EL ESTRÉS LABORAL.....	37
2.10.3 EL ESTRÉS LABORAL COMO FUNCION DE LA ADECUACION PERSONA-TRABAJO .....	37
2.10.4 REDUCTORES DEL ESTRÉS LABORAL. ....	38
2.10.5 ESTRÉS, TRABAJO Y SALUD: CARACTERISTICAS LABORALES, CONTEXTO OCUPACIONAL Y DIFERENCIAS INDIVIDUALES.....	39
2.10.6 ESTRÉS LABORAL, AGOTAMIENTO Y ENFERMEDAD.....	40
2.10.6.1. Cansancio y agotamiento como punto final en la investigación sobre estrés.....	40
2.10.6.2 Agotamiento, burnout y salud .....	41
2.11 EFECTOS EN EL ÁMBITO PERSONAL DEL PARAMÉDICO .....	43
2.11.1 EFECTOS EN EL ÁMBITO FAMILIAR DEL PARAMÉDICO.....	44
2.11.2 EFECTOS EN EL ÁMBITO LABORAL DEL PARAMÉDICO.....	44

MARCO METODOLÓGICO.....	46
3.1 PERSPECTIVA METODOLÓGICA: .....	46
3.1.2 INSTRUMENTOS DE MEDICIÓN Y EVALUACIÓN: .....	46
3.1.2.1 Cuestionario Maslach .....	46
3.1.2.2 Entrevistas Personales .....	48
4.1 PRESENTACIÓN Y ANÁLISIS DE RESULTADOS.....	53
Indicadores de afectación en cada sub escala .....	54
4.2 ANÁLISIS DE RESULTADOS TEST DE MASLACH .....	57
4.2.1 RESULTADOS CUALITATIVOS DE PERSONAL CON NIVEL ALTO DE ESTRÉS LABORAL (GRUPO A) .....	58
4.2.1.1 Efectos en el Ámbito Personal.....	59
4.2.1.2 Efectos en el Ámbito Familiar .....	60
4.2.1.3 Efectos en el Ámbito Social.....	60
4.2.1.4 Efectos en el Ámbito de Trabajo.....	61
4.2.2 RESULTADOS CUALITATIVOS DE PERSONAL CON NIVEL BAJO DE ESTRÉS LABORAL (GRUPO B) .....	63
4.2.2.1 Efectos en el Ámbito Personal.....	63
4.2.2.2 Efectos en el Ámbito Familiar .....	64
4.2.2.3 Efectos en el Ámbito Social .....	65
4.2.2.4 Efectos en el Ámbito de Trabajo.....	65
4.2.3 ANÁLISIS COMPARATIVO DE RESULTADOS ENTRE GRUPO A Y GRUPO B.....	67
4.2.3.1 Efectos del Estrés Laboral en el Ámbito Personal.....	67

4.2.3.2	Efectos del Estrés Laboral en el Ámbito Familiar.....	68
4.2.3.3	Efectos del Estrés Laboral en el Ámbito Social. ....	69
4.2.3.4	Efectos del Estrés Laboral en el Ámbito de Trabajo .....	69
	CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES.....	72
5.1	CONCLUISIONES.....	72
5.2	RECOMENDACIONES.....	78
	BIBLIOGRAFÍA.....	79
	Textos .....	79
	Medios electrónicos: .....	80
	ANEXOS .....	81

# CAPÍTULO I

## **1. PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA.**

El estrés laboral en nuestros días se ha constituido en un fenómeno que cada vez despierta mayor interés en los individuos quienes se desempeñan en el mundo del trabajo. El ritmo de vida actual que llevan las personas en relación al mundo laboral, y todos los elementos que se configuran alrededor del mismo, condicionan de una u otra manera la presencia del estrés en los individuos, generando a su vez múltiples consecuencias en la vida de los mismos.

En un mundo en donde la esencia de su desarrollo se ve direccionada por un sistema capitalista, la exigencia de producción para cada ser humano es muy alta, por lo que fenómeno del estrés laboral va adoptando cada vez más un carácter importante y relevante para ser tomado en cuenta, en tanto se requieren de trabajadores motivados y con niveles eficientes de trabajo para el progreso de las instituciones.

La información sobre el estrés laboral en nuestro país es muy limitada, pero a pesar de esto, se puede ver que, cada vez más organizaciones le van asignando el interés debido a este fenómeno, así como también a otros elementos que de alguna manera tienen su influencia en la salud mental y física de los individuos.

Es así, que hoy por hoy se dirige la mirada a conceptos como el de “salud ocupacional”, mismo que se los va incorporando cada vez con más fuerza a las Organizaciones, en pro de generar procedimientos que garanticen e incentiven el bienestar, tanto físico como psicológico de quienes se desenvuelven dentro del ámbito laboral.

De igual manera, conjuntamente con el concepto de salud ocupacional, se da un mayor posicionamiento y participación de áreas enfocadas a la gestión del recurso humano en las instituciones, a fin de garantizar lo anteriormente manifestado, y así mantener una cultura de trabajo adecuada con niveles eficientes de producción.

En la actualidad cerca del 45% de la población mundial y el 58% de la población mayor de 18 años constituye la denominada "fuerza laboral"; su trabajo sustenta la economía y crea la base material de la sociedad. La salud ocupacional y el bienestar es prerequisite para la

productividad, constituyendo el factor más importante, inclusive, en el aspecto socioeconómico y el desarrollo sostenible<sup>1</sup>.

El estrés laboral se ha venido constituyendo así en un condicionante para el bienestar de los individuos dentro del ámbito laboral, mismo que tiene sus repercusiones psicológicas y físicas; sin embargo, “los programas de prevención y control del estrés laboral deben partir de una evaluación multidimensional del proceso de estrés, es decir, de aquellos factores personales, interpersonales y organizacionales que intervienen en la generación del estrés en el trabajo. Puede deducirse, por tanto, que el estrés no puede ser analizado de forma aislada”<sup>2</sup>. De aquí la importancia de que hoy en día se deba dirigir el estudio del estrés laboral desde un enfoque más amplio e integral, en la interrelación sujeto-ambiente.

El interés fundamental que se tiene para llevar a cabo esta investigación, es estudiar la presencia del estrés laboral en un grupo determinado de trabajadores que desempeñan sus funciones dentro del departamento de atención pre-hospitalaria de la Cruz Roja Ecuatoriana (sede Quito); con la finalidad de medir en una primera instancia, los niveles de estrés laboral que presentan los mismos, y luego realizar un análisis comparativo entre resultados para llegar a determinar la forma en que puede afectar este fenómeno a cada uno en la relación con su entorno social.

La conceptualización del entorno social puede entenderse como un sinnúmero de ámbitos en donde se genera la relación integral sujeto-ambiente; sin embargo el presente estudio se centrará en conocer los efectos del estrés laboral específicamente dentro de los ámbitos individual, familiar, social y laboral de los trabajadores; considerándose estos ámbitos como los de mayor influencia y relacionamiento cotidiano para el sujeto.

Se realizará esta investigación con un grupo de 12 trabajadores (6 paramédicos y 6 conductores de ambulancia), de un total de 28 personas que conforman toda el área de Socorros y atención pre-hospitalaria en la Sede de Quito entre directores, coordinadores, voluntarios y radio-operadores, en un lapso de 2 meses, tiempo en el cuál se procederá a la recolección de datos, mediante la aplicación de métodos evaluativos que permitirán medir

---

<sup>1</sup> RODRIGUEZ, Roberto, “Estrés laboral, consideraciones sobre sus características y formas de afrontamiento”, Trabajo Universidad Central Marta Abreu de las Villas Facultad de Psicología, Santa Clara, Cuba, 2002.

<sup>2</sup> S/N, “Evaluación del estrés laboral”, Artículo Sindicato de Enfermería de España (SATSE). Extraído de [http://www.satse.es/salud\\_laboral/guia\\_preencion\\_estres.htm](http://www.satse.es/salud_laboral/guia_preencion_estres.htm)

el nivel de estrés laboral, para luego analizar su consecuente afectación y finalmente establecer conclusiones sobre el tema.

Con este planteamiento de por medio, la pregunta de investigación que busca contestar el presente trabajo es la siguiente: ¿Cuáles son los principales efectos que puede producir el estrés laboral en el personal de atención pre-hospitalaria que labora en la Cruz Roja Ecuatoriana de la ciudad de Quito?

## 1.2 JUSTIFICACION Y RELEVANCIA

**“El estrés es uno de los riesgos laborales más importantes en el personal sanitario, junto a los riesgos físicos, químicos y biológicos”.**<sup>3</sup>

La presente investigación parte de la necesidad de estudiar la presencia y configuración del fenómeno del estrés laboral sobre el personal de atención pre-hospitalaria que labora en la Cruz Roja Ecuatoriana (C.R.E), como parte de las demandas que presentan; tanto los trabajadores así como también la misma Organización.

En la actualidad, la C.R.E busca generar procesos de Apoyo Psicosocial, como parte de un proyecto que vaya encaminado a garantizar el bienestar de sus trabajadores, con la finalidad de mantener su estabilidad psicológica y un rendimiento adecuado; tanto en el entorno laboral, como en los diferentes ámbitos de relacionamiento de los mismos. De esta manera, el estrés laboral se convierte en un problema al que se ve enfrentado el personal de esta Institución, principalmente el que se desempeña en el área de atención pre-hospitalaria, por lo que se torna importante el poder prestarle la atención debida a este fenómeno, si se toma en cuenta los proyectos que se vienen planificando en la C.R.E.

En base a testimonios de coordinadores y personal (principalmente de las áreas de salud de esta Institución), que se han logrado obtener en un primer proceso de acercamiento, se puede observar la necesidad de realizar esta investigación, ya que como producto de la presencia de este fenómeno, surgen aspectos como: un bajo rendimiento en la labor diaria de sus trabajadores, inestabilidad laboral, ausentismo, conflictos interpersonales, entre otros factores.

---

<sup>3</sup> S/N, “Guía para la prevención del estrés laboral”, Extraído de [http://www.geosalud.com/Salud%20Ocupacional/estres\\_laboral.htm](http://www.geosalud.com/Salud%20Ocupacional/estres_laboral.htm)

El poder observar el estrés laboral presente en este grupo de la organización desde la realidad interna de la misma, y comprender cómo afecta este fenómeno a sus miembros, permitirá prestarle mayor atención a los principales factores que se pueden constituir como estresores, los cuales se suscitan en torno a su ámbito de trabajo.

Lógicamente se debe tener presente los alcances de esta investigación, ya que pretende generar un marco descriptivo que permita tener una visión más clara de cómo se configura y afecta el fenómeno del estrés laboral en el grupo de trabajadores de la C.R.E, y en base a esto se puedan adoptar medidas adecuadas de intervención por parte de la Institución para mantener trabajadores motivados y con niveles eficientes de desenvolvimiento, e incluso sirva de apoyo para llevar a cabo futuras investigaciones o proyectos relacionados al manejo de este problema.

## **1.3 OBJETIVOS**

### **1.3.1 OBJETIVO GENERAL:**

Describir los principales efectos que produce el estrés laboral sobre el personal de atención pre-hospitalaria que trabaja para la Cruz Roja Ecuatoriana de la ciudad de Quito.

### **1.3.2 OBJETIVOS ESPECÍFICOS:**

- Evaluar y medir los niveles de estrés laboral en el personal de atención pre-hospitalaria de la Cruz Roja Ecuatoriana de la ciudad de Quito.
- Identificar quienes presenten niveles altos de estrés laboral y quienes presenten niveles bajos de estrés laboral.
- Describir los efectos que se producen sobre los ámbitos personal, familiar, social y de trabajo de quienes presentan niveles altos de estrés laboral.
- Describir los efectos que se producen sobre los ámbitos personal, familiar, social y de trabajo de quienes presentan niveles bajos de estrés laboral.
- Analizar y comparar los resultados obtenidos entre el grupo trabajadores que presente un nivel alto de estrés laboral, y el grupo de trabajadores que presente un nivel bajo de estrés laboral.

## CAPÍTULO II

## **MARCO CONCEPTUAL.**

El estrés hoy en día se considera como un proceso interactivo en el que influyen los aspectos de la situación (demandas) y las características del sujeto (recursos). Si las demandas de la situación superan a los recursos del individuo, tenderá a producirse una situación de estrés en la que el individuo intentará generar más recursos para atender las demandas de la situación.<sup>4</sup>

### **2.1 GENERALIDADES SOBRE EL TÉRMINO ESTRÉS.**

Para hablar y entender sobre el término estrés es importante dirigir la mirada a las conceptualizaciones básicas y generales que se han dado frente a esta temática; es así que uno de los principales precursores quien inicia con las investigaciones referentes al fenómeno es Hans Selye.

El concepto de estrés se remonta a la década de 1930, cuando el joven Hans Selye observó que todos los enfermos a quienes estudiaba, indistintamente de la enfermedad propia, presentaban síntomas comunes y generales: cansancio, pérdida de apetito, baja de peso, astenia, etc. Esto llamó mucho la atención a Selye, quién lo denominó el “Síndrome de estar Enfermo”.<sup>5</sup>

“El concepto de estrés fue introducido por primera vez en el ámbito de la salud en el año 1926 por Hans Selye, quién definió el estrés, como la respuesta general del organismo ante cualquier estímulo estresor o situación estresante”.<sup>6</sup>

Cano (2002) señala que "hablamos de estrés cuando se produce una discrepancia entre las demandas del ambiente, y los recursos de la persona para hacerles frente". El estrés es una respuesta adaptativa por parte del individuo, que en un primer momento nos ayuda a responder más rápida y eficazmente a situaciones que lo requieren.

Nuestro cuerpo se prepara para un sobreesfuerzo, somos capaces de procesar más información sobre el problema y actuamos de forma rápida y decidida. El problema es que nuestro cuerpo tiene unos recursos limitados y aparece el agotamiento.<sup>7</sup>

---

<sup>4</sup> MERIN REIG, CANO VINDEL Y MIGUEL TOBAL, “*El estrés laboral: bases teóricas y marco de intervención*”, Vol 1, p. 118, 1995.

<sup>5</sup> ORTEGA, Joel, *Estrés y Trabajo*, México, 1999.

<sup>6</sup> SATSE, *Evolución del concepto estrés*, p. 1.

Peiró (1992) señala que el estrés es un fenómeno adaptativo de los seres humanos que contribuye, en buena medida, a su supervivencia, a un adecuado rendimiento en sus actividades y a un desempeño eficaz en muchas esferas de la vida.<sup>8</sup>

La Organización Mundial de la Salud (1.994), define el estrés como el "conjunto de reacciones fisiológicas que preparan el organismo para la acción". Si aplicamos el concepto al ámbito de trabajo de los individuos podríamos ajustar la definición de estrés como "el desequilibrio percibido entre las demandas profesionales y la capacidad de la persona para llevarlas a cabo".<sup>9</sup>

Según Lazarus y Folkman (1986) "estrés es el resultado de la relación entre el individuo y el entorno. Evaluado por aquel como amenazante, que desborda sus recursos debido a la presencia de demandas de tareas, roles interpersonal y físico. Y pone en peligro su bienestar". (pág. 54 Lazarus y Folkman, 1.986).<sup>10</sup>

## **2.2 CONCEPTUALIZACIONES SOBRE ESTRÉS LABORAL**

El estrés laboral se conceptualiza como el conjunto de fenómenos que se suceden en el organismo del trabajador con la participación de los agentes estresantes lesivos derivados directamente del trabajo o que con motivo de este, pueden afectar la salud del trabajador.<sup>11</sup>

El estrés en el trabajo aparece cuando las exigencias del entorno laboral superan la capacidad de las personas para hacerles frente o mantenerlas bajo control (Banchs, González & Morera, 1997).

Relacionado con el estrés laboral, aparece el Síndrome de Burnout o "estar quemado". Éste ha sido entendido como una respuesta emocional y cognitiva a ciertos factores laborales e institucionales, o como consecuencia del estrés (Cano, 2002).

Es posible que la preparación de un determinado grupo de profesionales para afrontar el estrés no siempre es suficiente para resolver situaciones habituales de su trabajo, dando

---

<sup>7</sup> VASQUEZ, Darío, *Estrés laboral*, Monografía Universidad de El Salvador Carrera Ingeniería Química, San Salvador, 31 de Marzo de 2007.

<sup>8</sup> PEIRO, J. M., Salvador, *Desencadenantes del Estrés Laboral* (1ª. ed.), Editorial UDEMA S. A. , España, 1992

<sup>9</sup> s/a, *Estrés Laboral*, extraído de <http://psicologiavirtual.tripod.com/estreslaboral.htm>

<sup>10</sup> Idem.

<sup>11</sup> ORTEGA, Joel, *Estrés y Trabajo*, México, 1999.

lugar a la aparición de dificultades emocionales y conductuales que conllevan un sentimiento de fracaso personal e/o incapacidad para el ejercicio de la profesión.

El concepto de estrés laboral, según aparece en los documentos divulgativos del Instituto Nacional de Seguridad e Higiene en el Trabajo, dependiente del Ministerio de Trabajo y Asuntos Sociales (1997) desde una perspectiva integradora, se define como "la respuesta fisiológica, psicológica y de comportamiento de un individuo que intenta adaptarse y ajustarse a presiones internas y externas". El estrés laboral aparece cuando se presenta un desajuste entre la persona, el puesto de trabajo y la propia organización.<sup>12</sup>

## **2.3 FACTORES PSICOSOCIALES ASOCIADOS AL ESTRÉS LABORAL**

En un artículo extraído del sitio web *www.desestressarte.com*, se plantea que: “el enfoque más común para abordar las relaciones entre el medio ambiente psicológico laboral y la salud de los trabajadores ha sido a través del concepto de estrés.”<sup>13</sup>

Los factores psicosociales asociados al ámbito laboral, comprenden aspectos del puesto de trabajo y del entorno de trabajo, como el clima o cultura de la organización, las funciones laborales, las relaciones interpersonales en el trabajo y el diseño y contenido de las tareas (por ejemplo, su variedad, significado, alcance, carácter repetitivo, etc.).

El concepto de factores psicosociales se extiende también al entorno existente fuera de la organización (por ejemplo, exigencias domésticas) y a aspectos del individuo (por ejemplo, personalidad y actitudes) que pueden influir en la aparición del estrés en el trabajo.<sup>14</sup>

Los factores psicosociales en el trabajo representan el conjunto de percepciones y experiencias del trabajador, algunos son de carácter individual, otros se refieren a las expectativas económicas o de desarrollo personal y otros más a las relaciones humanas y sus aspectos emocionales.<sup>15</sup>

---

<sup>12</sup> “Guía para la prevención del estrés laboral”, Extraído de [http://www.geosalud.com/Salud%20Ocupacional/estres\\_laboral.htm](http://www.geosalud.com/Salud%20Ocupacional/estres_laboral.htm)

<sup>13</sup> “Estrés laboral-Factores psicosociales”, 2007. Extraído de <http://www.desestressarte.com/estres-profesional/factores-psicosociales.html>

<sup>14</sup> LOPEZ, Angel, *Los factores psicosociales en el trabajo*, Caracas, Junio 2007.

<sup>15</sup> ORTEGA, Joel, *Esrés y trabajo*, México, 1999.

Estos factores consisten en interacciones entre el trabajo, su medio ambiente laboral, la satisfacción laboral y las condiciones de la organización por un lado y por otra parte las características personales del trabajador, sus necesidades, su cultura, sus experiencias y su percepción del mundo.<sup>16</sup>

La OIT los define como “interacciones entre el trabajo, su medio ambiente, la satisfacción en el trabajo y las condiciones de su organización por una parte y, por otra, las capacidades del trabajador, sus necesidades, su cultura y su situación personal fuera del trabajo, todo lo cual, a través de percepciones y experiencias, puede influir en la salud, en el rendimiento y la satisfacción en el trabajo”.

“Toda condición que experimenta el hombre en cuanto se relaciona con su medio circundante y con la sociedad que le rodea, no se constituye en un riesgo” sino hasta el momento en que se convierte en algo nocivo para el bienestar del individuo o cuando se desequilibran su relación con el trabajo o con el entorno. (G. Villalobos, 1999)<sup>17</sup>. Los principales factores psicosociales generadores de estrés presentes en el medio ambiente de trabajo involucran aspectos de organización, administración y sistemas de trabajo y desde luego la calidad de las relaciones humanas.

El concepto de los factores psicosociales se extiende también al entorno existente fuera de la organización (por ejemplo: a las exigencias domésticas) y a diversos aspectos del individuo (por ejemplo: personalidad y actitudes) que pueden influir en la aparición del estrés en el trabajo.

Otros factores externos al lugar de trabajo pero que guardan estrecha relación con las preocupaciones del trabajador se derivan de sus circunstancias familiares o de su vida privada, de sus elementos culturales, su nutrición, sus facilidades de transporte, la vivienda, la salud y la seguridad en el empleo”.<sup>18</sup>

## **2.4 FACTORES PSICOSOCIALES QUE INFLUYEN EN LA APARICIÓN DE ESTRÉS LABORAL**

Algunos de los principales factores psicosociales que con notable frecuencia condicionan la presencia de estrés laboral son:

---

<sup>16</sup> Idem

<sup>17</sup> <http://intranet.petroecuador.com.ec/seguridad/pdf/riesgos%20psicosociales%209.pdf>

<sup>18</sup> Idem

### **A) Desempeño Profesional:**

- ✓ Trabajo de alto grado de dificultad.
- ✓ Trabajo con gran demanda de atención.
- ✓ Actividades de gran responsabilidad.
- ✓ Funciones contradictorias.
- ✓ Creatividad e iniciativa restringidas.
- ✓ Exigencia de decisiones complejas.
- ✓ Cambios tecnológicos intempestivos.
- ✓ Ausencia de plan de vida laboral.
- ✓ Amenaza de demandas laborales.

### **B) Dirección:**

- ✓ Liderazgo inadecuado.
- ✓ Mala utilización de las habilidades del trabajador.
- ✓ Mala delegación de responsabilidades.
- ✓ Relaciones laborales ambivalentes.
- ✓ Manipulación o coacción del trabajador.
- ✓ Motivación deficiente.
- ✓ Falta de capacitación y desarrollo del personal.
- ✓ Carencia de reconocimiento.
- ✓ Ausencia de incentivos.
- ✓ Remuneración no equitativa.
- ✓ Promociones laborales aleatorias.

### **C) Organización y Función:**

- ✓ Prácticas administrativas inapropiadas.
- ✓ Atribuciones ambiguas.
- ✓ Desinformación y rumores.
- ✓ Conflicto de autoridad.
- ✓ Trabajo burocrático.

- ✓ Planeación deficiente.
- ✓ Supervisión punitiva.

#### **D) Tareas y Actividades:**

- ✓ Cargas de trabajo excesivas.
- ✓ Ritmo de trabajo apresurado.
- ✓ Exigencias excesivas de desempeño.
- ✓ Actividades laborales múltiples.
- ✓ Rutinas de trabajo obsesivo.
- ✓ Competencia excesiva, desleal o destructiva.
- ✓ Trabajo monótono o rutinario.
- ✓ Poca satisfacción laboral.

#### **E) Medio Ambiente de Trabajo:**

- ✓ Condiciones físicas laborales inadecuadas.
- ✓ Espacio físico restringido.
- ✓ Exposición a riesgo físico constante.
- ✓ Ambiente laboral conflictivo.
- ✓ Trabajo no solidario.
- ✓ Menosprecio o desprecio al trabajador.

#### **F) Jornada Laboral:**

- ✓ Rotación de turnos.
- ✓ Jornadas de trabajo excesivas.
- ✓ Duración indefinida de la jornada.
- ✓ Actividad física corporal excesiva.

#### **G) Empresa y Entorno Social:**

- ✓ Políticas inestables de la empresa.
- ✓ Ausencia de corporativismo.
- ✓ Falta de soporte jurídico por la empresa.
- ✓ Intervención y acción sindical.

- ✓ Salario insuficiente.
- ✓ Carencia de seguridad en el empleo.
- ✓ Subempleo o desempleo en la comunidad.
- ✓ Opciones de empleo y mercado laboral.<sup>19</sup>

La vida rutinaria ocasiona desánimo, apatía, cansancio, en los individuos miembros de una organización y estos son síntomas del trastorno denominado estrés, por lo que las personas al encontrarse sometidas a situaciones como esta; no desarrollan todo su potencial, el cual queda limitado a hacer únicamente lo que se les ordena impidiéndose de esta forma el pleno desarrollo en el campo laboral.<sup>20</sup>

## **2.5 “EL ESTRÉS Y SALUD PSICOSOCIAL”<sup>21</sup>.**

En la actualidad se puede hablar de estrés en relación a todas las áreas de la vida. Así podemos referirnos al estrés en la tercera edad, estrés del desempleado, estrés del adolescente, etc. Y desde luego al estrés laboral cuando se trata del estrés producido en contextos de trabajo o relacionados con el mismo. Gran cantidad de artículos, textos y comentarios publicados en revistas científicas inundan los medios de difusión de nuestra sociedad que denota el interés por el tema. No obstante aunque el interés nos parezca relativamente reciente, el concepto de estrés que proviene de la Física y la Medicina, fue introducido por primera vez en el ámbito de la salud en la década de los años treinta del siglo XX por el médico Hans Selye (1936). Desde entonces se ha producido acercamientos al estudio del estrés. Desde la psicología, el término estrés se ha definido de muchas formas que pueden agruparse en tres: como estímulo, como respuesta y como transición.

En el primero de los casos, el estrés se considera como un estímulo o variable independiente, como algo externo que proviene del ambiente. Esta concepción proviene de la Física y la Ingeniería, y designa una fuerza externa que actúa sobre un objeto y es capaz de deformarlo. Siguiendo este símil, desde la psicología hablaríamos de un estímulo potencialmente estresante que desde fuera ejerce presión (física o emocional) sobre la persona y le afecta negativamente de forma temporal o permanente.

---

<sup>19</sup> Idem.

<sup>20</sup> DOVAL, Y., MOLEIRO, O., RODRIGUEZ, R., *Estrés Laboral*, 2004.

<sup>21</sup> MARISA SALANOVA, *Psicología de la Salud Ocupacional*, 2007

En este sentido, el centro de interés se sitúa en los elementos nocivos del entorno laboral y extra –laboral que ejerce presión sobre la persona, siendo de gran utilidad para identificar ciertas circunstancias estresantes. Por ejemplo la sobrecarga de trabajo sería un estímulo laboral potencialmente estresante para el trabajador que le podría afectar negativamente con síntomas como fatiga crónica, insomnio o irritabilidad.

Desde la segunda perspectiva, el estrés considera como una respuesta fisiológica, psicológica o conductual ante un estímulo amenazante o estresor. Esta concepción pone menos énfasis en las causas que provocan el estrés y más en las respuestas al mismo. En este caso se podría manifestar diferentes manifestaciones fisiológicas (tensión muscular, sudoración, aumento del ritmo cardiaco), Psicológicas (ansiedad, depresión, agotamiento, irritabilidad) y conductuales (aceleración del ritmo cardiaco y de la respiración).

La segunda fase es la “resistencia” o “adaptación”, que trata de establecer un equilibrio entre el estresor y la respuesta de la persona. En esta fase, la persona invierte esfuerzos para contrarrestar el efecto de los estresores con lo cual, si estos son duraderos o aparecen con frecuencia, pueden llegar a desistir entrando en la tercera fase del proceso: la de “agotamiento”. Sin embargo, esto puede suceder de otra manera si la persona logra mantener el equilibrio y responde adecuadamente ante el estresor. En este caso se produciría la adaptación a la nueva situación.

La tercera perspectiva, la transaccional o interaccionista, fu propuesta en los años ochenta (Cox Mackay, 1981; Lazarus y Folkman, 1986) y con sus desarrollos posteriores es la más aceptada actualmente.

Desde esta perspectiva, el estrés se interpreta como la condición que resulta cuando las transacciones o interpretaciones entre una persona y su ambiente son percibidas como una discrepancia entre las demandas de la situación y los recursos biológicos, físicos, psicológicos, organizacionales y sociales que la persona posee para afrontar adecuadamente esas demandas ambientales. Las consecuencias de esta interacción dependen del ajuste y equilibrio percibido sobre las demandas y los recursos que posee.

Cuando se cuenta con los recursos adecuados para afrontar la situación, la persona no viviría una potencial experiencia estresante como tal. Es el caso por ejemplo, de las situaciones vividas como retos o desafíos y que son superadas con éxito debido a que la persona cuenta con los recursos adecuados para afrontarlas, proporcionan finalmente gran

satisfacción, motivación y aprendizaje. Pero no se trata de una interacción simple entre demandas-recursos, sino de un proceso psicológico-cognitivo en el que las percepciones y cogniciones de la persona desempeñan un papel importante en todo este proceso.

En este sentido, una misma demanda puede ser percibida como amenazante y por tanto perjudicial, lo cual depende tanto de la persona (diferencias interpersonales) como del momento en el que las percibe (diferencias intrapersonales). De este modo, la persona evalúa los recursos que tiene a su alcance en un momento determinado para afrontar la situación de diferente forma dependiendo de la interpretación de la situación concreta en la que se encuentra en ese momento.

Las situaciones que se percibe bajo el control de una persona en un momento determinado (que piensa que puede controlarlas) pueden ser evaluadas como fuera del control personal en otro momento por la misma persona.

Estas consideraciones del estrés se concretan en contextos de trabajo en el denominado “estrés laboral”. A los dos primeros acercamientos al estrés (estrés como estímulo y estrés como respuesta) se les ha criticado de ser demasiado simplistas por no tener en cuenta los factores cognitivos y situacionales que influyen en todo el proceso, ignorando las diferencias individuales en los procesos de percepción.

Desde la Psicología de la Salud Ocupacional no resultan del todo adecuados ya que se centran en un elemento del problema (los estímulos o estresores, o bien la respuesta de estrés) y es necesaria una aproximación transaccional que considere ambos para una valoración más adecuada de la situación.

Es más las intervenciones realizadas sobre variables ambientales u organizacionales pueden ser muy efectivas y sus beneficios se extienden al colectivo afectado, no limitándose a un solo individuo. Por tanto, el enfoque transaccional ofrece una visión más compleja, integral y comprehensiva, en definitiva más cercana a la realidad social.

Bajo este planteamiento, la investigación sobre el estrés laboral ha estado interesada en conocer las características de los trabajos y de las organizaciones que caracterizan ambientes con altas dosis de estrés.

Esto supone la identificación de demandas y recursos del ambiente de trabajo, y sus efectos sobre el trabajador y la organización. Además actualmente el interés se centra no solo en el

diagnostico sino también en la intervención para reducir las causas del estrés laboral en las organizaciones.

A continuación se puede citar algunos datos de incidencia de estrés laboral partiendo de estadísticas españolas y europeas recolectados a través de las diferentes Encuestas Nacionales de Condiciones de Trabajo, realizadas por el Instituto de Seguridad e Higiene en el Trabajo (INSHT).

Cuadro 2.1 *Porcentajes de quejas de salud relacionadas con el trabajo según las Encuestas Europeas y Españolas sobre Condiciones de Trabajo.*

<b>Años</b>	<b>Europa</b>	<b>España</b>
<b>1995</b>	- Dolor de espalda 30% - Estrés 28% - Fatiga 20%	- Dolor de espalda 20% - Estrés 15% - Dolor de extremidades 5%
<b>2000</b>	- Dolor de espalda 33% - Estrés 28% - Fatiga 23%	- Dolor de espalda 39% - Estrés 28% - Dolor de extremidades 5%
<b>2005</b>	- Dolor de espalda 25% - Estrés 23% - Fatiga 22%	- Dolor de espalda 47% - Dolor de extremidades 29% - Estrés 25%
<b>2007</b>		- Dolor de espalda 58% - Dolor de extremidades 32% - Estrés 28%

¿Por qué ha habido un aumento de quejas relacionadas con el trabajo en torno al estrés laboral? Dicho de otra manera, ¿Por qué la gente está cada vez más estresada en el trabajo?

En primer lugar, puede estar influyendo el hecho de que la gente sabe ahora más que es el estrés, que síntomas se asocian al mismo y como se puede combatir. Conocer el fenómeno y ponerle una “etiqueta” puede estar influyendo en que los trabajadores se sientan más identificados con la sintomatología.

Esto por una parte es positivo y puede favorecer el proceso de evaluación del estrés y su prevención, pero por otra puede tener efectos negativos también al generar autodiagnósticos sobre-valorados.

En segundo lugar también se ha incrementado las expectativas en la relación recíproca entre la organización y el individuo en lo que ha venido denominándose el “contrato psicológico”. Por una parte la organización ha incrementado sus expectativas respecto a que espera de los trabajadores (compromiso y fidelidad, trabajar más horas, etc.) pero también los trabajadores han visto incrementadas sus expectativas ya que piden a la organización una mayor calidad de vida laboral traducida en trabajos cada vez más “saludables” como son aquellos con buenas condiciones físicas, alta autonomía, buen horario de trabajo, buena paga, etc.) Estas expectativas por ambas partes, aunque altas pueden mantenerse siempre y cuando se ofrezca algo a cambio como transacción en esa relación recíproca organización-trabajador.

El problema se genera porque en muchas ocasiones lo que ofrece la organización es inseguridad laboral con contratos temporales y precarios, y lo que ofrece el trabajador es poca implicación y compromiso en el trabajo y con la organización. Con ello el contrato psicológico se interrumpe y puede ser origen de estrés y malestar. Quizá la cuestión está en que el modelo tradicional de contrato psicológico ya no funciona en nuestro mercado de trabajo actual, caracterizado por la flexibilidad y globalización, y si antes se ofrecía seguridad laboral en el empleo ahora es insostenible y lo que parece ofrecerse es “empleabilidad”, es decir, la posibilidad por parte de la organización de mantener a los trabajadores con competencias que les hacen ser “competitivos” en el mercado de trabajo.

El problema aquí es que los empleados perciban esto como un “valor” al menos comparable con el valor que tiene la “seguridad y estabilidad” en el trabajo. Finalmente la presión laboral por acabar el trabajo en tiempo límite es una de las características del mercado de trabajo actual. Los trabajadores señalan que se encuentran sometidos a demandas de trabajo que superan el tiempo disponible para realizar las tareas a tiempo. Es lo que viene a llamarse sobrecarga de trabajo, que puede ser cuantitativa (demasiadas cosas que hacer en el tiempo disponible) o cualitativa (cosas demasiado complejas que superan las propias competencias para realizarlas).

Esta presión temporal en muchas ocasiones viene causada por el ritmo de trabajo que imponen las maquinas, el uso de Tecnologías de la Información y Comunicación (TIC) que hace posible trabajar en cualquier momento y en cualquier lugar, la rapidez con que se trabaja con las TIC y que nos exige más dedicación y responsabilidad, el ritmo de trabajo que imponen los compañeros, los mandos intermedios, los usuarios o clientes del propio trabajo, etc. También en el marco de estas demandas crecientes tanto de tipo mental (sobrecarga mental por el trabajo con TIC) como de tipo emocional (clientes excesivamente exigentes, alumnos indisciplinados) vienen a señalar una realidad laboral que se caracteriza por un incremento de este tipo de demandas que exigen al trabajador estar afrontando día a día un trabajo cambiante.

Ante la evolución de los niveles de estrés es interesante señalar la reciente aparición de riesgos emergentes a nivel psicosocial, que se agrupan en torno a cinco temas:

1. Nuevas formas de contratos e inseguridad en el empleo, refiriéndose a la precariedad de las contrataciones y la falta de expectativas laborales de los trabajadores.
2. El envejecimiento de la fuerza de trabajo. La edad de los trabajadores tiende a aumentar y se convierte en un riesgo, ya que los mayores son más vulnerables que los jóvenes a las demandas actuales de trabajo, sobre todo si no reciben formación adecuada para responder a las mismas.
3. Intensificación del trabajo, que supone tanto aumento de la carga física como mental del puesto. La sobrecarga de trabajo y presión temporal dan lugar a largas e intensas jornadas laborales con consecuencias negativas para el trabajador como estrés y quejas musculo-esqueléticas.
4. Aumento de las demandas emocionales en el trabajo, relacionado con el desarrollo reciente del sector servicios y la gran competitividad en el mismo. Una de las demandas específicas señaladas en este sentido es la violencia y el acoso en el trabajo.
5. Desequilibrio entre vida laboral y vida privada, como consecuencia de horarios amplios, movilidad de los trabajadores, y de la incorporación de la mujer al mundo laboral.

## **2.6 HACIA UNA CONCEPCIÓN DE ORGANIZACIÓN SALUDABLE**

La comprensión de la salud ocupacional integral reclama un modelo interdisciplinar de promoción de la salud. Un modelo multicausal que integre todos los elementos implicados en la salud de los trabajadores y considere, además, la importancia de la aplicación de medidas institucionales a este respecto.

Las organizaciones saludables son capaces de satisfacer distintas necesidades de los empleados, tales como la necesidad de afecto, de reconocimiento, de estima, de pertenencia y ponen a disposición de los trabajadores recursos para alcanzar sus metas y objetivos. Este ideal de organización se opone al de “organización enferma” o “tóxica” caracterizada por ambientes de trabajo pocos saludables o nocivos para el trabajador.

## **2.7 MODELOS TEORICOS DE SALUD OCUPACIONAL.**

Como disciplina científica que es, la Psicología de la Salud Ocupacional se plantea consolidar y aumentar los conocimientos sobre las consecuencias del estrés y de la salud de los trabajadores y de las organizaciones. Como ocurre con otros procesos psicosociales existen diversos modelos teóricos sobre salud psicosocial en el trabajo que ofrecen explicaciones diferentes sobre el mismo proceso. En este punto, es interesante destacar que el estrés y la salud psicosocial pueden producirse por cuatro procesos psicológicos básicos y cada uno de ellos es explicado por una determinada teoría:

1. El primero de los procesos consiste en la “pérdida de recursos”. Que pueden ser tanto personales como materiales.
2. Otro de los procesos determina que el estrés se produce como consecuencia de la “ausencia de reciprocidad” entre el esfuerzo que una persona interviene en su trabajo y lo que recibe a cambio.
3. El siguiente de los procesos implica que tanto el exceso de estimulación ambiental como la falta de estimulación constituyen procesos psicológicos que pueden ocasionar estrés.
4. Finalmente, el último de los procesos de estrés viene determinado por la “interacción entre demandas y recursos”.

## **2.7.1 MODELOS DE PÉRDIDA DE RECURSOS.**

Hace referencia a aquellas situaciones en las que se produce estrés debido a una “pérdida de recursos”.

### **2.7.1.1 Modelo de estrés y coping.**

El modelo de estrés y coping fue elaborado por Richard Lazarus y Susan Folkman en el año 1984. Este modelo fue y sigue siendo uno de los más importantes e influyentes. Constituye un punto de referencia básico para la comprensión de la Psicología de la Salud Ocupacional y el desarrollo posterior del resto de modelos teóricos dentro de la disciplina. Enmarcando en una perspectiva interaccionista entre ambiente y persona para la explicación de la salud psicosocial, mantiene una clara perspectiva cognitiva e individual del estrés como fenómeno interno, mental, subjetivo e ideográfico.

Desde este modelo, la percepción de la situación demandante adquiere una importancia fundamental. Considera el estrés como un fenómeno psicológico que se produce debido a la interacción que se establece entre la persona y el entorno. Las estrategias de coping suponen uno de los conceptos clave de la teoría y se conceptualizan como “aquellos esfuerzos cognitivos y conductuales constantemente cambiantes que se desarrollan para controlar las demandas específicas externas y/o internas que son evaluadas como que exceden o desbordan los recursos del individuo”. (Lazarus y Folkman, 1984:164).

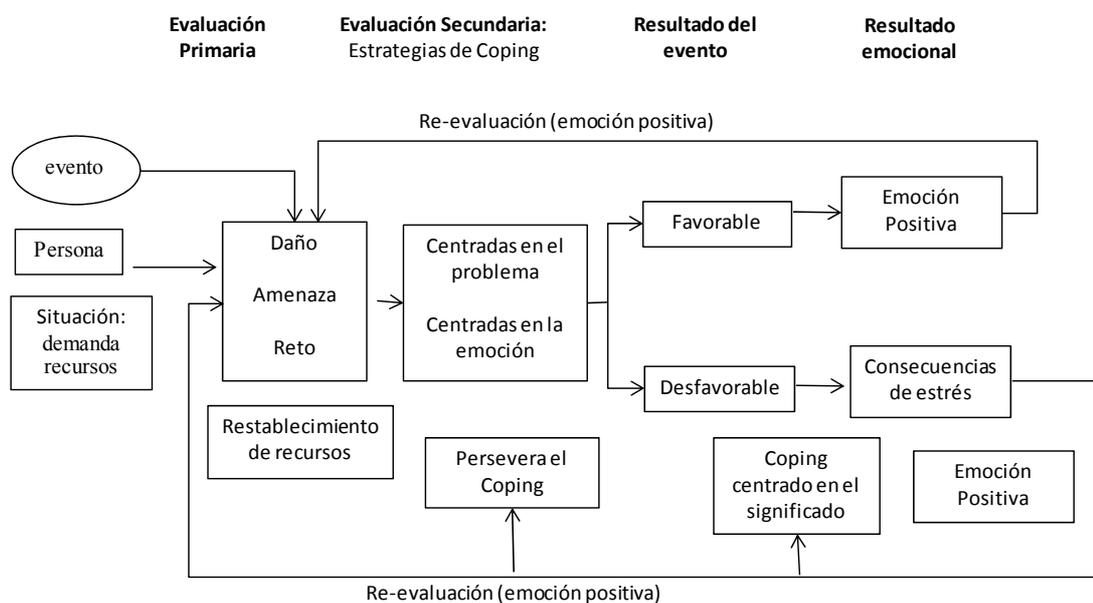
Consideran la existencia de dos grandes tipos de estrategias de afrontamiento: estrategias centradas en el problema y centradas en la emoción. A través de las primeras las personas intentan actuar directamente sobre la situación estresante, bien modificando el entorno por medio de la realización de conductas como buscar activamente información o bien generando cambios motivacionales o cognitivos como elaborar formas alternativas de gratificación. Mediante las estrategias dirigidas a la emoción, la persona intenta regular la respuesta emocional generada ante la amenaza. Entre las estrategias emocionales más importantes se destacan respuestas como evitar la situación estresante o buscar la parte positiva de la situación.

Dentro de la teoría el concepto de la “evaluación” o valoraciones que las personas realizamos sobre las características de una demanda situacional y sobre los recursos de que disponemos para afrontarlas adecuadamente. Según este modelo lo que es estresante no es la situación per se sino la valoración (positiva, negativa o neutra) que realizan las personas

sobre ellas. Se distingue tres tipos de evaluación de la situación que las personas ponemos en funcionamiento, de forma consciente o no, cuando tenemos que afrontar una demanda ambiental: evaluación primaria, secundaria y terciaria.

1. La “evaluación primaria” consiste en una primera valoración que la persona realiza de la situación o evento. Esta valoración permite categorizar la situación como dañina, amenazante, o retadora, en función del riesgo que conlleva y del grado que compromete su bienestar.
2. La “evaluación secundaria” va mas allá en el tiempo y constituye el aspecto del modelo por cuanto hace referencia a la valoración que hace la persona de los recursos o estrategias de coping (centradas en el problema o centradas en la emoción) que posee para afrontar las demandas del ambiente de trabajo.
3. La “evaluación terciaria” o “re-evaluación” que hace referencia a la valoración que realiza la persona después de haber intentado afrontar la demanda laboral. En función del éxito o no de las estrategias de afrontamiento llevadas a cabo, la re-evaluación afectara a futuras evaluaciones primarias y secundarias que realice la persona cuando se encuentre ante otras demandas similares.

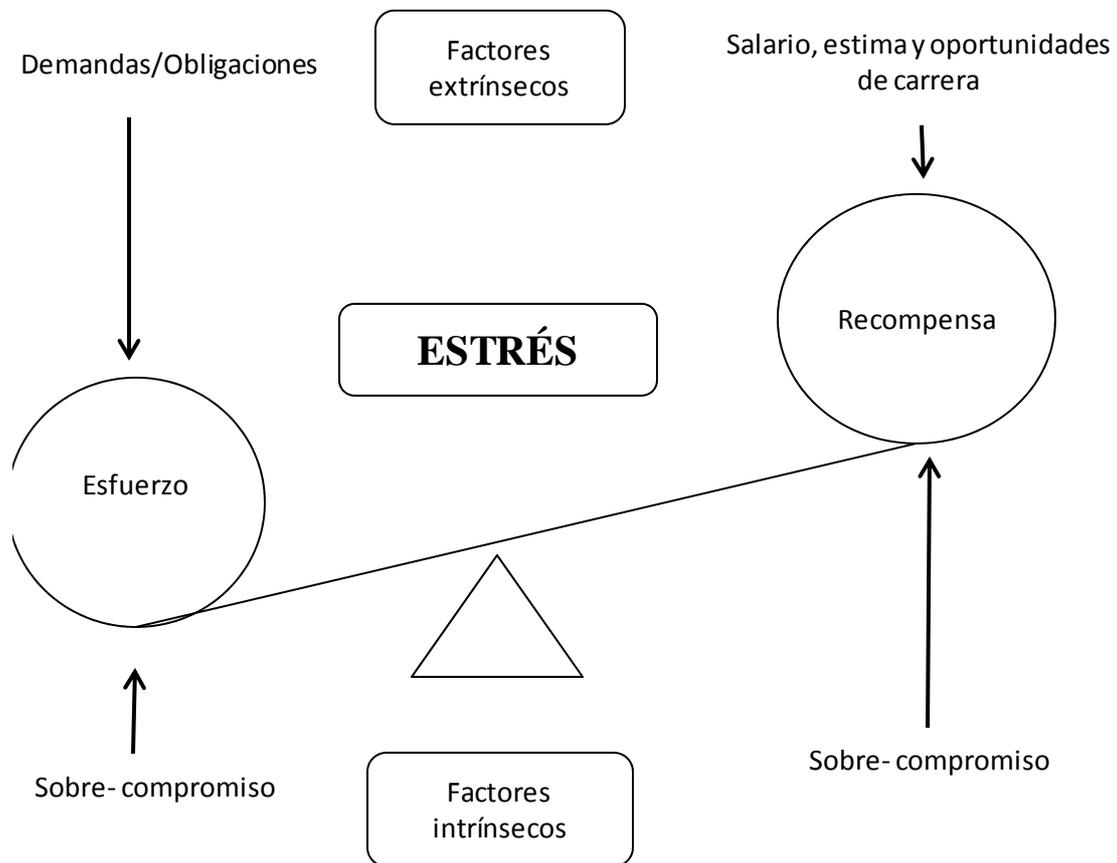
Figura 2.1 Modelo de estrés y coping.





obligación de hacer, espera a cambio un reconocimiento social y/o económico de dicha inversión.

**Figura 2.3 modelo de desequilibrio esfuerzo-recompensa.**

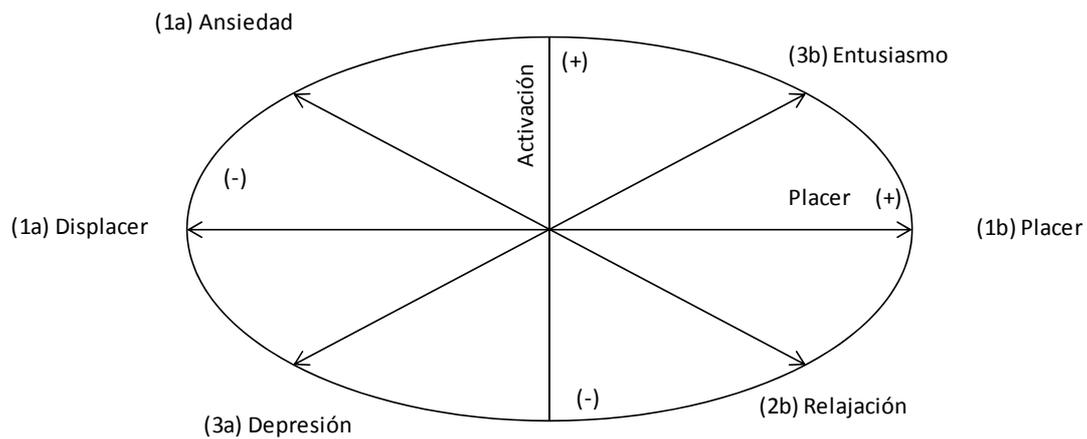


#### **2.7.1.4 Modelo vitamínico.**

Una de las características diferenciadoras de este modelo es que se basa en el estudio de la salud psicosocial en función de dos dimensiones ortogonales independientes denominadas placer y activación. Por una parte la persona experimenta situaciones más o menos placenteras, y por otra, experimenta un cierto nivel de activación. Por ejemplo puede experimentar un gran placer al realizar una tarea determinada tarea que le guste mucho, y a la vez sentirse muy activo (gran vigor y energía) o muy poco activo (gran relajación y confort). La segunda característica distintiva del modelo es que permite estudiar el efecto que tiene en la salud psicosocial la presencia o ausencia de una serie de características del puesto que Warr denomina “vitaminas”. Estas vitaminas actúan en el contexto de metáfora sobre el efecto que tienen las vitaminas de los alimentos en la salud física. De este modo,

determinadas características del trabajo o vitaminas laborales afectan la salud psicosocial del trabajo. Por ejemplo, la vitamina “autonomía” generara en el trabajador un determinado nivel de placer y activación, como la satisfacción laboral.

**Figura 2.4. Los tres ejes de la salud psicosocial**



El modelo propone que los puestos psicológicamente sanos deben diseñarse de manera que presenten las doce vitaminas laborales que aparecen en el cuadro 2.2

**Cuadro 2.2 Vitaminas Laborales y sus efectos en la salud psicosocial.**

vitaminas		Efecto	
1	Oportunidad para el control personal	(DA)	Decremento Adicional
2	Oportunidad para el uso de habilidades	(DA)	Decremento Adicional
3	Metas generadas externamente	(DA)	Decremento Adicional
4	Variedad de las tareas	(DA)	Decremento Adicional
5	Claridad ambiental	(DA)	Decremento Adicional
6	Oportunidad para el contacto con otros	(DA)	Decremento Adicional
7	Salario Justo	(EC)	Efecto Constante
8	Seguridad física	(EC)	Efecto Constante
9	Posición social valorada	(EC)	Efecto Constante

10	Supervisión adecuada	(EC)	Efecto Constante
11	Perspectiva de carrera	(EC)	Efecto Constante
12	Equidad	(EC)	Efecto Constante

## 2.8 DEMANDAS Y RECURSOS DEL AMBIENTE DE TRABAJO

### 2.8.1 EL AMBIENTE DE TRABAJO: FUENTE DE ESTRÉS Y DE SALUD.

Se ha definido al estrés laboral como un proceso de deterioro de la salud ocupacional den donde se puede identificar tres aspectos clave:

1. Los estresores o demandas laborales.
2. Los recursos, tanto laborales como personales, que cuando no existen en el ambiente laboral o son insuficientes actuarían como estresores, y finalmente.
3. Los efectos del estrés o daños psicosociales y organizacionales.

Los efectos negativos de las demandas cualitativas y cuantitativas excesivamente elevadas o bajas en relación a los recursos disponibles son los que denominamos “daños” psicosociales en los trabajadores, o bien daños organizacionales en cuanto a su efecto negativo en la organización del trabajo, en el grupo de trabajo y/o en la propia organización en general. Estos daños psicosociales cabe señalar por el ejemplo el burnout (o síndrome de estar quemado por el trabajo), la falta de motivación hacia el trabajo, entre otros. Por otro lado, se habla de “indicadores de la salud ocupacional” cuando se hace referencia a los efectos positivos de una combinación optima de demandas y recursos, las mismas que pueden ser ambientales como personales. Entre los indicadores de salud destacan el *engagement*, el compromiso organizacional, la satisfacción laboral y el bienestar psicológico en el trabajo.

### 2.8.2 LAS DEMANDAS LABORALES: POTENCIALES ESTRESORES.

Se puede diferenciar tres tipos de demandas laborales para la prevención de estrés y la generación de organizaciones saludables: demandas relacionadas con las tareas, demandas sociales y demandas organizacionales. Estas demandas se refieren a aspectos físicos, psicológicos, sociales u organizacionales que requieren del trabajador esfuerzo físico y/o

psicológico sostenido, y que se asocian a determinados costes fisiológicos y/o psicológicos respectivamente.

### **2.8.2.1 Las Demandas de Tareas.**

Las demandas de tareas son más próximas al empleado, ya que tienen que ver con las tareas mismas que realiza, el exceso de carga de trabajo o sobrecarga, tanto en términos cuantitativos (en función del recurso “tiempo disponible”) y cualitativos (tareas demasiado complejas) es una fuente frecuente de estrés. Esta sobrecarga cualitativa puede ser de tres tipos:

- Sobrecarga física: grado en que el trabajo exige excesiva carga física.
- Sobrecarga mental: grado en que el trabajo exige excesiva concentración.
- Sobrecarga emocional: grado en que el trabajo exige excesiva implicación del trabajador a nivel emocional.

El estrés de rol es otra de las demandas laborales típicas en gran parte de las ocupaciones. El estrés experimentado por el desempeño del rol laboral ha sido diferenciado claramente de dos tipos: el conflicto (de tarea, relacional o social, organizacional, familia-trabajo) y la ambigüedad del rol (hace referencia que el trabajador no percibe claramente la función y las tareas que debe desarrollar en su puesto de trabajo).

La rutina es el grado en que las tareas que se realizan en el puesto de trabajo son repetitivas, monótonas y poco retadoras y motivadoras, ya que su ejecución no implica el uso de diferentes competencias o competencias complejas.

### **2.8.2.2 Las demandas sociales.**

*El conflicto del rol relacional o social.* Es el grado en que el trabajador percibe exigencias desde su ambiente social que son incompatibles entre sí.

*El conflicto interpersonal* es una fuente significativa de estrés, siendo las personas que dicen no tener relaciones positivas en el trabajo las que manifiestan mayor grado de afectación en su salud en todos los aspectos sintomáticos analizados.

### **2.8.3 EL PAPEL DE LOS RECURSOS PERSONALES EN EL CONTROL DEL ESTRÉS.**

Los recursos personales son aquellas características de la persona que solos o en interacción con los recursos laborales y extra-organizacionales, son funcionales a la hora de afrontar demandas laborales y extra-organizacionales y que además tienen valor en sí mismos.

Estos recursos se puede clasificar en:

- Los recursos cognitivos que tienen su base en las competencias mentales e intelectuales así como en las creencias, los valores, actitudes, etc. Dentro de estos recursos se puede mencionar adicionalmente el estilo de pensamiento y las creencias acerca de uno mismo.
- Los recursos emocionales: se reconoce el valor de las emociones positivas en la promoción de la salud. Estas se caracterizan por dar un lugar a estados afectivos placenteros y beneficiosos para la persona.
- Los recursos sociales constituyen un importante recurso de afrontamiento debido al importante papel de la actividad social en la adaptación humana.

### **2.9 EL ESTRÉS LABORAL COMO FACTOR DESENCADENANTE.**

El estrés, en su forma de estrés laboral, es capaz de causar en los trabajadores muchas consecuencias que quizá en los individuos nunca se habían presentado, hasta que entraron al mercado laboral y éste comenzó a exigir más y más recursos causando un desequilibrio. Desde este punto de vista, puede considerarse al estrés laboral como el factor que desencadena o libera efectos tanto físicos (consecuencias físicas) como psicológicos (consecuencias psicosociales) en los individuos. El estrés laboral desencadena cambios en: la percepción, las respuestas emocionales y afectivas, la apreciación primaria y secundaria, las respuestas de afrontamiento (Peiró, 1992).

A continuación se detallan algunos efectos del estrés laboral, en donde se denota la afectación a nivel físico somático y psicosocial del individuo, mismos que mantienen estrecha relación con los ámbitos de afectación a los cuales se hará referencia en el presente estudio.

### **2.9.1 EFECTOS DEL ESTRÉS LABORAL**

Los efectos del estrés los podemos clasificar en función de que las consecuencias sean Psicológicas, comportamentales y físicas.

#### **a) Consecuencias psicológicas y de comportamiento**

- ✓ Preocupación excesiva.
- ✓ Incapacidad para tomar decisiones.
- ✓ Sensación de confusión.
- ✓ Incapacidad para concentrarse.
- ✓ Dificultad para mantener la atención.
- ✓ Sentimientos de falta de control.
- ✓ Sensación de desorientación.
- ✓ Frecuentes olvidos.
- ✓ Bloqueos mentales.
- ✓ Hipersensibilidad a las críticas.
- ✓ Mal humor.
- ✓ Trastornos psicológicos.
- ✓ Trastornos del sueño.
- ✓ Ansiedad, miedos y fobias.
- ✓ Adicción a drogas y alcohol.
- ✓ Depresión y otros trastornos afectivos.
- ✓ Alteración de las conductas de alimentación.
- ✓ Trastornos de personalidad.

Las consecuencias sobre el comportamiento no se limitaría exclusivamente en el ámbito laboral sino que tendría también su reflejo sobre la conducta social y privada. Estas personas pueden estar irritables, descuidadas, parecer como irracionales, agresivas o incluso violentas.

#### **b) Algunas consecuencias del estrés laboral sobre el comportamiento**

- ✓ Excesivo consumo de café, nicotina, alcohol y medicamentos.
- ✓ Cambios en los hábitos alimentarios.

- ✓ Falta de ejercicio físico.
- ✓ Abandono de actividades sociales.
- ✓ Sensación de estar enfermo y utilización excesiva de servicios de salud.
- ✓ Cambios generales en la forma de vida.
- ✓ Comportamientos antisociales.
- ✓ Disfunciones en las relaciones personales y sexuales.
- ✓ Depresión.
- ✓ Suicidio.

**En el ámbito laboral las consecuencias pueden ser:**

- ✓ Ausentismo.
- ✓ Bajo rendimiento cuantitativo y cualitativo.
- ✓ Incremento del número de accidentes.
- ✓ Conflictos interpersonales.
- ✓ Comportamientos inseguros.

**c) Consecuencias físicas**

Las alteraciones de las funciones orgánicas más comunes en las personas expuestas a situaciones de estrés en el trabajo son problemas:

- ✓ Musculares: tensión y dolor.
- ✓ Gástricos e intestinales: indigestión, vómitos, acidez, estreñimiento, úlceras, colon irritable.
- ✓ Cardiacos y vasculares: palpitaciones, arritmias y dolor en el pecho, enfermedades coronarias (infarto de miocardio), e hipertensivas.
- ✓ Pulmonares y respiratorias: dificultad para respirar o respiración anormalmente rápida o profunda, asma.

- ✓ Del sistema nervioso central: trastornos del sueño, debilidad, desfallecimientos, dolores de cabeza.
- ✓ Cutáneos: eczemas y otras enfermedades de la piel.
- ✓ Sexuales: frigidez e impotencia.
- ✓ Inmunitarias: baja resistencia a la enfermedad, infecciones frecuentes, agravamiento de enfermedades de base inmunológica.<sup>22</sup>

Hasta ahora, se han planteado algunos lineamientos en los cuales se apoya esta investigación, misma que abordará los efectos del estrés laboral en los siguientes ámbitos del paramédico, los cuales van encaminados a la consecución de los objetivos específicos del presente estudio:

## **2.10 EL ESTRÉS LABORAL COMO FACTOR DETERMINANTE DE LA SALUD<sup>23</sup>.**

Al estrés laboral se lo puede definir en general como un estado de tensión personal o displacer. Puede distinguirse de las causas o antecedentes del estrés que se denominan estresores. El estrés laboral, como estado subjetivo, podría también distinguirse de sus potenciales consecuencias, tales como una pobre salud mental y física o un rendimiento laboral bajo.

### **2.10.1 RAZONES PARA EL AUMENTO DEL ESTRÉS LABORAL.**

Existen al menos cuatro razones para el progresivo aumento del estrés laboral.

- En primer lugar se encuentran los cambios tecnológicos que han producido trabajos que han tendido a incapacitar a los trabajadores.

---

<sup>22</sup> s/n, “Factores psicosociales y Estrés”. Extraído de [http://www.juntadeandalucia.es/educacion/portal/com/bin/salud/contenidos/RiesgosProfesionales/RiesgosComunes/PsicosocialesyEstres/1157630211397\\_estres.pdf](http://www.juntadeandalucia.es/educacion/portal/com/bin/salud/contenidos/RiesgosProfesionales/RiesgosComunes/PsicosocialesyEstres/1157630211397_estres.pdf)

<sup>23</sup> Jose Buendia, *Psicología, Estrés laboral y salud*, Madrid, 1998.

- Una segunda razón del incremento de estrés laboral está relacionada con el incremento del nivel educacional de los trabajadores.
- La tercera razón, es por tanto, que la política social no ha diseñado empleos que permitan unos niveles razonables de utilización de las capacidades.
- La razón final para la persistencia de niveles de estrés laboral relativamente altos en el reducido número de intervenciones que tienen como objetivo reducir los niveles de estrés laboral.

### **2.10.2 UN ENFOQUE MODERADOR PARA EL ESTRÉS LABORAL.**

La característica típica de la aproximación moderadora es mostrar que el efecto de una variable sobre el estrés es moderado (aumentado o disminuido) por la presencia o ausencia de otra variable. Se puede describir cuatro estudios acerca del tema de gran repercusión.

1. Karasek (1979) encontró que el efecto de la demanda del trabajo o la sobrecarga laboral no se podría entender sin tener en cuenta el grado en el que el trabajo proporciona al trabajador la libertad de decisión o control sobre el procedimiento de trabajo.
2. Kobasa (1979) muestra la probabilidad de una enfermedad física como consecuencia de varios estresores laborales dependía de la personalidad de los empleados.
3. El *locus* de control hace referencia a una expectativa estable y generalizada sobre los recursos de refuerzo personal y satisfacción.
4. La aplicación de la tecnología avanzada en la manufacturación implican trabajos basados en computadores cuyo ritmo, puede no llevar al estrés de los trabajadores y a un rendimiento escaso so los trabajadores, tienen una serie de responsabilidades y capacidades para afrontar los problemas de la máquina.

### **2.10.3 EL ESTRÉS LABORAL COMO FUNCION DE LA ADECUACION PERSONA-TRABAJO**

El que un empleado indique o no estrés depende de, al menos, tres factores, concretamente su percepción de:

- a) Las demandas de la situación de trabajo;

- b) Las capacidades personales; y
- c) El grado en el que sus capacidades se adecuan a las demandas laborales.

La lógica básica del enfoque de la adecuación persona-trabajo, es predecir el estrés como una función del grado percibido de adecuación o congruencia entre las demandas del empleo y las capacidades personales.

Las demandas objetivas de empleo se definen ampliamente como algo que un trabajo le requiere a una persona. Estas demandas objetivas de empleo determinan una percepción de los empleados de estas demandas, pero la exactitud de estas percepciones depende del <grado de contacto con la realidad> de los trabajadores. De forma similar, las medidas objetivas de los recursos del trabajador para afrontar las demandas laborales se considera que determinan sus percepciones sobre los niveles de estos recursos.

#### **2.10.4 REDUCTORES DEL ESTRÉS LABORAL.**

El contenido del trabajo, la estructura organizacional así como la personalidad y las capacidades de los trabajadores pueden todos ellos conducir a un estrés laboral.

Los psicólogos tienen un papel muy importante en el momento de reducir el estrés laboral y su esfuerzo toma dos formas. Implican o tratar el estrés a nivel individual, o reducir los estresores a través de rediseñar estructuras de trabajo. El primero, y probablemente el tratamiento más común es a través del asesoramiento a los empleados estresados por medio de terapias tales como la terapia racional-emotiva, teoría cognitivo-conductual, relajación o meditación. Las siguientes fases varían según las distintas teorías o, ayudando a los empleados a afrontar el estrés, o entreteniéndoles para reducir las fuentes de estrés.

Una forma de asesoramiento podría ser entrenar a los trabajadores no solo a reconocer sus síntomas de estrés, sino también las potenciales fuentes de su estrés. Desgraciadamente, los trabajadores, a menudo, tienen poco poder y poco éxito para afrontar el estrés ocupacional cambiando las condiciones laborales.

A largo plazo las estrategias para reducir el estrés a través de asesoramiento a los trabajadores es probable que tengan poco efecto cuando los estresores o factores ambientales predictores de estrés no varían.

Los tres métodos principales que un psicólogo aplicaría para mejorar la adecuación persona-trabajo son:

1. Selección de personal,
2. El enriquecimiento del empleo, y
3. El desarrollo organizacional.

## **2.10.5 ESTRÉS, TRABAJO Y SALUD: CARACTERÍSTICAS LABORALES, CONTEXTO OCUPACIONAL Y DIFERENCIAS INDIVIDUALES.**

### **2.10.5.1 Características Laborales.**

Se ha identificado características laborales muy diferentes como fuentes potenciales de estrés en el trabajo; por ejemplo son considerados como estresores potenciales la sobrecarga laboral, ritmo, conflictos y ambigüedad del rol; complejidad laboral, demanda cognitiva, responsabilidad, control personal, autonomía, apoyo del superior, cohesión con los compañeros, y urgencias de tiempo. Las demandas laborales y el control laboral son dos dimensiones de importancia central en los procesos de estrés, abarcan muchas características laborales más específicas y son las principales dimensiones de la teoría del estrés laboral de control-demanda.

#### ***2.10.5.1.1 Demanda laboral***

Esta área de investigación se preocupa de demandas cualitativas y cuantitativas impuestas por las tareas del trabajo y de su impacto sobre los resultados en la salud física y mental.

- ***Demanda cuantitativa***; es la cantidad de trabajo que un empleo impone, el extremo final de este continuo se caracteriza por sobrecarga laboral y presión de tiempo, mientras que la carga laboral excesivamente baja y la infrautilización representan el extremo opuesto del continuo. Tanto el exceso de trabajo como el defecto tienden a ser desfavorables en relación a niveles moderados. Los niveles altos de sobrecarga laboral objetiva y presión horaria dan lugar a resultados negativos que incluyen un

rendimiento cognitivo disminuido, malestar afectivo aumentado y una mayor reactividad fisiológica.

- ***Demanda cualitativa***: es el tipo de contenido de las tareas laborales, como distinto de los aspectos cuantitativos del trabajo. Sin embargo, los efectos de estrés que se asocian con características de trabajo cualitativo no se restringen al trabajo que es bajo de complejidad y variedad; el control industrial y las tareas de control que demandan continua atención y procesamiento de información son también potencialmente estresantes, especialmente si conllevan la responsabilidad del coste y la calidad de producción.

#### ***2.10.5.1.2. Control laboral***

Una visión general de los descubrimientos empíricos relacionados con el control percibido es la proporcionalidad por el meta-análisis de Spensor (1986). En este análisis, se encontró que el control se asociaba positivamente con la satisfacción en el trabajo, compromiso, implicación, rendimiento y motivación, y se asociaba negativamente con síntomas somáticos, distrés emocional, estrés de rol, absentismo y movilidad. En general los estudios de cambio organizacional sugieren que el incremento en el control personal conduce a un aumento en el bienestar afectivo, confianza y satisfacción laboral.

### **2.10.6 ESTRÉS LABORAL, AGOTAMIENTO Y ENFERMEDAD.**

#### **2.10.6.1. Cansancio y agotamiento como punto final en la investigación sobre estrés.**

##### ***2.10.6.1.1 Cansancio.***

La teoría clásica considera a la fatiga como un cambio en el organismo, que tiene como resultado un declive en el rendimiento y sentimiento de fatiga. El cansancio resultante de la tensión psicológica prolongada o una incapacidad para disminuir el ritmo relacionado con el trabajo, puede dar como resultado sentimientos más crónicos y generalizados de fatiga. En general, un estado de agotamiento resultante de un estrés prolongado se experimenta como una pérdida de energía, que no se repone después de unos pocos días de descanso. Este sentimiento de pérdida de energía forma los síntomas claves del <burnout>.

##### ***2.10.6.1.2 Burnout.***

Maslach define al burnout como <un síndrome de agotamiento emocional>. El aspecto clave es el aumento en los sentimientos de agotamiento emocional. La segunda dimensión es despersonalización, es decir, actitudes y sentimientos cínicos, negativos sobre los propios clientes. Maslach construyó un cuestionario para medir el burnout en el cual se evalúan tres dimensiones por medio de tres subescalas. El BMI puede ser fácilmente administrado y es, por tanto, ampliamente utilizado. Esta es la definición más aceptada de burnout.

#### ***2.10.6.1.3 Agotamiento como precursor de enfermedad coronaria.***

<la mejor expresión exclusiva de la influencia de las demandas laborales cuantitativas sobre la morbilidad coronaria es el parámetro “agotamiento después del trabajo” que evalúa el impacto del trabajo en la vida diaria del sujeto más que simplemente el tiempo empleado en trabajar.> una respuesta positiva a la afirmación <estoy agotado al final del día? Se ha descubierto que es un fuerte indicador de riesgo de muerte cardíaca. En sí los factores más relevantes para que un trabajador sufra un infarto de miocardio son:

- El exceso de fatiga y pérdida de energía.
- Aumento de la irritabilidad, y
- Los sentimientos de desmoralización.

#### **2.10.6.2 Agotamiento, burnout y salud**

##### ***2.10.6.2.1 agotamiento y depresión.***

Para clasificar a un individuo como depresivo, debería presentarse al menos un estado de ánimo depresivo o una pérdida de placer o interés. Los sujetos agotados a menudo informan de una pérdida general del interés pero raramente de un estado de ánimo depresivo en el sentido de sentirse deprimido, o triste. La pérdida de autoestima y sentimientos de culpa están generalmente ausentes en los sujetos agotados, por otro lado la depresión y el agotamiento comparten un número de elementos, tales como, la pérdida de interés, insomnio, pérdida de energía y empeoramiento cognitivo.

##### ***2.10.6.2.2 Agotamiento e Irritabilidad***

El cansancio puede llevar a irritabilidad, que puede ser entendida también como un síntoma de cansancio. Un aumento de irritabilidad constituye la primera manifestación de un estado de agotamiento.

#### ***2.10.6.2.3 Aspectos que distorsionan la asociación entre agotamiento y estrés laboral.***

La investigación cardiovascular ha mostrado que algunas enfermedades, fumar y algunas drogas, especialmente los betabloqueantes y los diuréticos, pueden causar fatiga, la mayoría de enfermedades que causan fatiga son mas bien infrecuentes en una población de trabajadores. De tal modo que se debería controlar cuidadosamente si el fumar y el usar diuréticos son variables que confunden la asociación entre características del empleo y estados de fatiga.

#### ***2.10.6.2.4 agotamiento y Despersonalización / hostilidad.***

Las investigaciones de burnout han mostrado que una actitud cínica hacia los compañeros de trabajo y los clientes puede constituir una manifestación del burnout.

El cinismo o la desconfianza general en la naturaleza humana ha recibido mucha atención en la investigación cardiovascular, donde esa actitud se etiqueta como hostilidad. La investigación de burnout sugiere que la hostilidad puede ser causada o agravada por un estado de agotamiento.

#### ***2.10.6.2.5 Agotamiento /Burnout ¿una respuesta que favorece la salud?***

La aproximación funcionalista de la fatiga, especialmente, ha dado algunos indicadores de que la decisión de disminuir el ritmo y aceptar que se esta cansado puede constituir una conducta protectora de la salud. Algunos elementos del agotamiento vital tales como la tendencia a evitar compañía, claramente tienen el carácter de una conducta protectora de la salud. El burnout y el agotamiento vital pueden constituir un último intento de evitar la sobre estimulación.

Los sujetos agotados han perdido probablemente algo de las propiedades restauradoras del sueño, los problemas de sueño que indican activación tales como dificultad para quedarse dormido o permanecer durmiendo, no son predictivos de infarto del miocardio, lo contrario ocurre con las personas que se despiertan agotados, probablemente son más propensos a sufrir de un infarto del miocardio. Si el agotamiento vital o burnout son una <llamada al

descanso>, no debería ser interpretado como un factor de riesgo sino como una señal de que el cuerpo necesita descanso extra para sanar.

## **2.11 EFECTOS EN EL ÁMBITO PERSONAL DEL PARAMÉDICO**

En este ámbito se hace referencia a la repercusión que tiene el estrés laboral en el paramédico a nivel fisiológico, cognitivo y motor u observable (conductual). A continuación se presentan algunos efectos que presenta el estrés laboral en estos campos según Doval (2004).<sup>24</sup>

### **➤ A nivel fisiológico**

- ✓ Aumento de la tasa cardiaca.
- ✓ Tensión muscular.
- ✓ Dificultad para respirar.

### **➤ A nivel cognitivo**

- ✓ Preocupaciones.
- ✓ Dificultad para la toma de decisiones.
- ✓ Sensación de confusión.

### **➤ A nivel motor u observable**

- ✓ Hablar rápido.
- ✓ Temblores.
- ✓ Tartamudeo.

---

<sup>24</sup> DOVAL, Y., MOLEIRO, O., RODRIGUEZ, R., “Estrés Laboral”, 2004.

### **2.11.1 EFECTOS EN EL ÁMBITO FAMILIAR DEL PARAMÉDICO**

En este ámbito se determina los efectos del estrés laboral dentro del entorno familiar del paramédico. Tipo de relación con sus parientes más cercanos.

- Relación conyugal.
- Relación parental.
- Relación fraterna.
- Relación con hijos.

### **2.11.2 EFECTOS EN EL ÁMBITO LABORAL DEL PARAMÉDICO**

El interés por los efectos del estrés en los contextos laborales responde a varias razones, especialmente los grandes costos económicos derivados, tanto para los individuos como para las organizaciones.<sup>25</sup> En este ámbito se analizarán los efectos que tiene el estrés laboral dentro del entorno de trabajo del paramédico.

- Rendimiento y pro actividad.
- Manejo de roles.
- Conflictos al interior del grupo de trabajo.
- Ausentismo.
- Desmotivación y desinterés en el trabajo.

---

<sup>25</sup> GARCÍA, Angélica, MANCHENO, Rodrigo, *Estrés en los internos rotativos del Hospital Carlos Andrade Marín, Tesis P.U.C.E., Quito, 2002.*

# CAPÍTULO III

## MARCO METODOLÓGICO

### 3.1 PERSPECTIVA METODOLÓGICA:

La perspectiva metodológica que se llevará a cabo con esta investigación será con un enfoque mixto (cuantitativo y cualitativo). Se integrarán los resultados cuantitativos y cualitativos para obtener un marco concluyente sobre los efectos del estrés laboral. Los métodos cualitativo y cuantitativo en un mismo estudio se usan para medir u observar, en parte coincidentes, las diferentes facetas de un fenómeno.<sup>26</sup> Tomando en cuenta los lineamientos expuestos por Bericat (1998); se integrará estos métodos en la evaluación del estrés laboral en los paramédicos, por lo que la estrategia a utilizarse será la *Complementación*, a la que hace referencia dicho autor, entendiendo este término como la combinación de ambos métodos para producir una imagen general del fenómeno, y así obtener resultados complementarios.

#### 3.1.2 INSTRUMENTOS DE MEDICIÓN Y EVALUACIÓN:

Se aplicarán 2 instrumentos de medición y evaluación:

##### 3.1.2.1 Cuestionario Maslach

Se aplicará el cuestionario de Maslach a los paramédicos y conductores de ambulancias para medir los niveles de Burnout (estrés laboral) que presentan cada uno de ellos. Esta escala tiene una alta consistencia interna y una fiabilidad cercana al 0,9. Se trata de un cuestionario auto-administrado, constituido por 22 ítems en forma de afirmaciones, sobre los sentimientos y actitudes del profesional en su trabajo y hacia los pacientes. Se deberá responder frente a cada una de estas afirmaciones, en función a la siguiente escala:

0 = Nunca 1 = Pocas veces al año o menos 2 = Una vez al mes o menos 3 = Unas pocas veces al mes o menos 4 = Una vez a la semana 5 = Pocas veces a la semana 6 = Todos los días

---

<sup>26</sup> BERICAT, Eduardo, “*La integración de los métodos cuantitativo y cualitativo en la investigación social*”, 1era edición, Editorial Ariel S.A., Barcelona, 1998, p.114

### 3.1.2.1.1 *Evaluación de cuestionario Maslach*

El cuestionario Maslach, como se ha planteado anteriormente mide 3 subescalas o dimensiones que conforman el Síndrome de Burnout:

1. **Agotamiento emocional (AE):** valora la vivencia de estar exhausto emocionalmente por las demandas del trabajo.

Ítems: 1, 2, 3, 6, 8, 13, 14, 16, 20

Su puntuación es directamente proporcional a la intensidad de afectación de esta sub escala. A mayor puntuación en esta sub escala, mayor es el nivel de burnout experimentado.

2. **Despersonalización (DP):** valora el grado en que cada uno reconoce actitudes de frialdad y distanciamiento.

Ítems: 5, 10, 11, 15, 22

Su puntuación es directamente proporcional a la intensidad del síndrome

3. **Realización personal y/o profesional (RP):** evalúa los sentimientos de autoeficacia y realización personal en el trabajo.

Ítems: 4, 7, 9, 12, 17, 18, 19, 21

La puntuación es inversamente proporcional al grado de Burnout; es decir, a menor puntuación de realización o logros personales, más afectado está el sujeto. Los valores de medición del nivel de afectación para cada sub-escala son los siguientes:

✓ **Agotamiento Emocional (AE)**

Nivel bajo ( $\leq 19$ ), Nivel medio (19-26), Nivel alto ( $\geq 27$ )

✓ **Despersonalización (DP)**

Nivel bajo ( $\leq 6$ ), Nivel medio (7-10), Nivel alto ( $> 10$ )

✓ **Realización Personal (RP).**

Nivel bajo (< 33), Nivel medio (39-34), Nivel alto (> 40)

Con los resultados obtenidos mediante la aplicación de este Test, se logrará clasificar y agrupar a quienes presenten niveles altos de estrés laboral por un lado, y a quienes presenten niveles bajos de estrés laboral.

### **3.1.2.2 Entrevistas Personales**

En palabras de Leiva (1996), “la entrevista es una técnica para obtener datos que consiste en un diálogo entre dos personas: el entrevistador (investigador) y el entrevistado; se realiza con el fin de obtener información de parte de éste último”<sup>27</sup>

Se aplicarán entrevistas a profundidad. Para esto, se elaborará un formato de entrevista estándar formulada con preguntas cerradas, misma que estará establecida de manera que permita obtener los resultados sobre los efectos del estrés laboral en los ámbitos específicos de los paramédicos en los que se centrará la presente investigación (ámbitos personal, familiar y laboral). Esta entrevista se aplicará a todos los paramédicos que se encuentren clasificados en ambos grupos, con la finalidad que nos permita la comparación de resultados.

#### ***Plan de Análisis:***

La investigación será llevada a cabo en 5 etapas que tendrán el siguiente orden:

#### **Primera Etapa: Identificación y evaluación sobre los niveles de estrés laboral que presentan los paramédicos.**

En esta primera fase se realizará la aplicación del Test de Maslach, instrumento que permitirá identificar los niveles de estrés laboral que presentan los paramédicos.

---

<sup>27</sup> LEIVA, Francisco, “*Nociones de Metodología de Investigación Científica*”, 4ta edición, DIMAXI, Quito, 1996, p.38.

### **Segunda Etapa: Clasificación de grupos de acuerdo al nivel de estrés laboral.**

Con los resultados obtenidos mediante la aplicación del Test de Maslach, se clasificarán en 2 grupos a los paramédicos y conductores evaluados de acuerdo al nivel de estrés laboral que presenten dentro de las siguientes categorías.

**Grupo A:** Estarán incluidos quienes presenten niveles altos de estrés laboral.

**Grupo B:** Estarán incluidos quienes presenten niveles bajos de estrés laboral.

### **Tercera Etapa: Determinar los efectos del estrés laboral que presentan los paramédicos de cada grupo.**

Se aplicarán las entrevistas en profundidad a los 2 grupos clasificados. Esta técnica permitirá identificar los efectos que genera el estrés laboral en los ámbitos personal, familiar, social y laboral de los paramédicos y conductores en ambos grupos de clasificación.

### **Cuarta Etapa: Análisis comparativo de resultados**

Se analizarán los resultados obtenidos en ambos grupos y se establecerá una comparación sobre los efectos que produce el estrés laboral tanto en el grupo A como en el grupo B

### **Quinta Etapa: Conclusiones y Recomendaciones**

En base al análisis de resultados obtenidos, se presentará información concluyente y recomendaciones que puedan servir como aporte para la Cruz Roja Ecuatoriana, para aplicación de procedimientos futuros y/o estudios relacionados que se deseen llevar a cabo.

#### **3.1.2.2.2 Población de referencia.**

Paramédicos y Conductores de ambulancia que trabajan actualmente en la Cruz Roja Ecuatoriana en la ciudad de Quito (Junta Provincial de Pichincha) dentro del departamento de Socorros y Operaciones en Desastres.

Profesión: Paramédicos y Conductores

Género: Masculino y Femenino

Edad: entre 25 y 53 años

#### **3.1.2.2.1 Tipo de Muestra:**

Muestra intencionada: Se la conoce también como de juicio o sesgada. En este tipo de muestreo el investigador selecciona los elementos que a su juicio son representativos, lo cual exige al investigador un conocimiento previo de la población que se investiga para poder determinar cuáles son las categorías o elementos que se pueden considerar como tipo representativo del fenómeno que se estudia.<sup>28</sup> Se ha dado un acercamiento previo al grupo de paramédicos de la C.R.E, para conocer la presencia del fenómeno (objeto de este estudio), por lo que se ha seleccionado la muestra de una manera intencional.

#### **3.1.2.2.4 Criterios de la muestra**

Paramédicos y conductores de género masculino y femenino que laboren activamente dentro del Programa de Socorros de la Cruz Roja Ecuatoriana en la Sede de Quito, con edades comprendidas en un rango de 20 a 55 años, que lleven un tiempo mínimo de 6 meses trabajando en la Institución, y desean participar voluntariamente para ser evaluados en este proceso de investigación.

---

<sup>28</sup> TAMAYO, Mario, “El proceso de la investigación científica”, 3era edición, Editorial Limusa S.A., México, 1997, p.118

#### **3.1.2.2.5 Muestra**

En total 12 trabajadores: 6 paramédicos y 6 conductores de ambulancia, quienes laboran para el departamento de Socorros y Operaciones en Desastres dentro del área de atención pre-hospitalaria de la Cruz Roja Ecuatoriana (Quito).

## **CAPÍTULO IV**

## 4.1 PRESENTACIÓN Y ANÁLISIS DE RESULTADOS

A continuación se presentarán los resultados cuantitativos obtenidos por medio de la aplicación del Cuestionario Maslach al grupo de trabajadores seleccionados, con su correspondiente análisis y evaluación.

En la tabla 1 se presentan los resultados cuantitativos que arrojó la aplicación del Cuestionario Maslach a los paramédicos y conductores de la Cruz Roja. Se puede observar los puntajes obtenidos, los cuales se encuentran marcados con un color característico de acuerdo al nivel de afectación que corresponda a cada sub-escala que conforma el síndrome. Se ha utilizado únicamente las iniciales de los nombres y apellidos de cada uno de los trabajadores encuestados con la finalidad de mantener la confidencialidad de los mismos.

**TABLA 1 RESULTADOS CUESTIONARIO MASLACH**

NOMBRES	EDAD	DEPARTAMENTO	AE	DP	RP
GE	25	PARAMEDICO	28	7	44
RB	33	CONDUCTOR	6	2	44
MS	50	CONDUCTOR	11	9	35
PP	25	PARAMEDICO	27	10	37
LM	35	PARAMEDICO	21	13	48
NQ	53	CONDUCTOR	19	9	38
DV	32	PARAMEDICO	20	4	46
RC	42	CONDUCTOR	13	2	44
GV	48	CONDUCTOR	5	8	38
BP	31	PARAMEDICO	10	2	41
GG	47	CONDUCTOR	32	8	48
AU	25	PARAMEDICO	12	9	39

**ELABORADO POR: ANDRÉS TELLO**  
**FUENTE: INVESTIGACION DE CAMPO.**

## Indicadores de afectación en cada sub escala

-  Nivel alto de afectación en cada sub escala
-  Nivel medio de afectación en cada sub escala
-  Nivel bajo de afectación en cada sub escala

Con la finalidad de obtener un enfoque más global y complementario sobre la presencia del síndrome del Burnout o estrés laboral, se ha agrupado al personal encuestado dentro de 3 niveles generales de afectación, para lo cual se establece las siguientes condiciones:

### ✓ Nivel alto de Burnout (GRUPO A)

CONDICIÓN: Evaluados que presenten por lo menos 1 casillero rojo)

Dentro de este nivel se encuentran los siguientes 4 entrevistados

**PP** - Paramédico

**GG** - Conductor

**LM** - Paramédico

**GE** – Paramédico

### ✓ Nivel Medio de Burnout

CONDICIÓN: Evaluados que presenten por lo menos 1 casillero amarillo

Dentro de este nivel se encuentran los siguientes 5 entrevistados:

**MS** - Conductor

**NQ**– Conductor

**DV**– Paramédico

**GV**- Conductor

**AU**– Paramédico

✓ **Nivel Bajo de Burnout (GRUPO B)**

CONDICIÓN: Evaluados que presenten hasta 3 casilleros azules

Dentro de este nivel se encuentran los siguientes 3 entrevistados:

**BP**- Paramédico

**RC** – Conductor

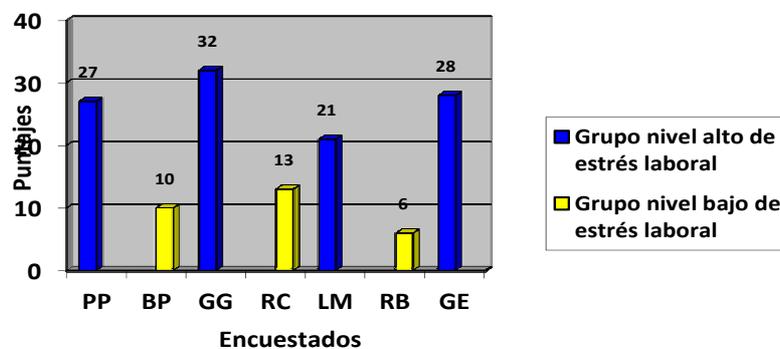
**RB**– Conductor

Después de haber establecido la clasificación respectiva de todos los encuestados dentro de 3 grupos principales en base al nivel de afectación en el que se encuentra presente el síndrome, a partir de ahora se centrará la mirada hacia los grupos A (grupo de encuestados que presentan un nivel alto de estrés laboral o Burnout) y al grupo B (grupo de encuestados que presentan un nivel bajo de estrés laboral) los cuáles son el objeto principal a evaluar por medio del presente estudio.

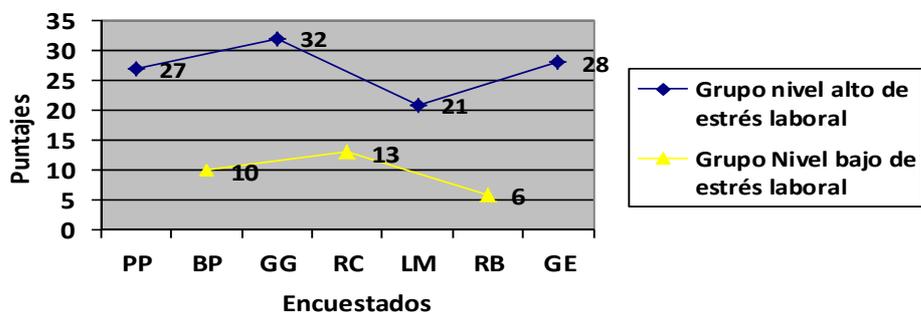
A continuación se puede apreciar y comparar gráficamente los resultados y puntajes obtenidos en cada sub-escala que conforma el síndrome de Burnout entre el grupo que presenta un nivel alto de estrés laboral (GRUPO A) y el grupo que presenta un nivel bajo de estrés laboral (GRUPO B).

**GRÁFICO 1:**

**Sub – escala Agotamiento Emocional (AE)  
Gráficas comparativas de afectación entre Grupo A y Grupo B.**



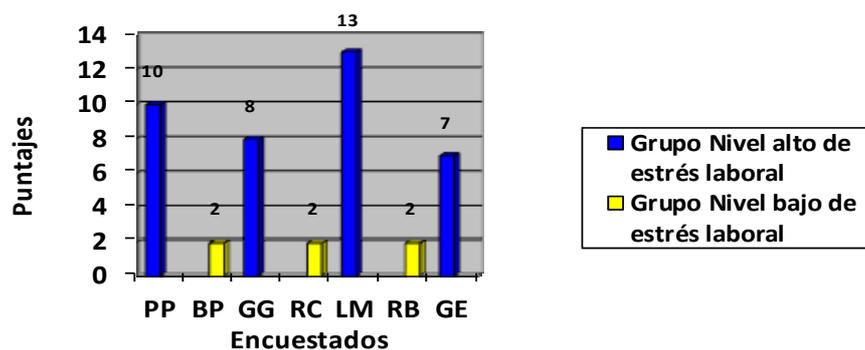
**GRÁFICO 2:**



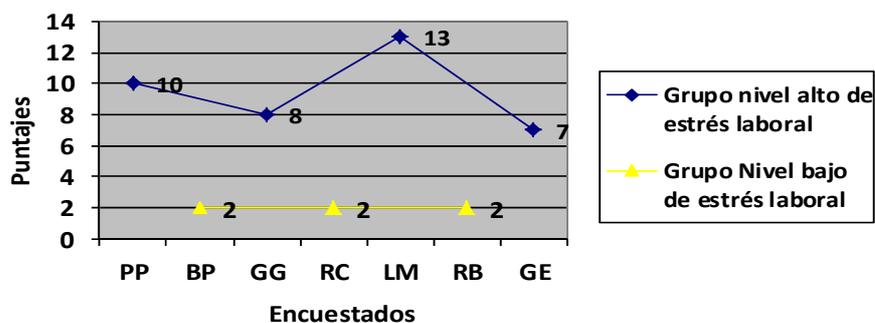
**Sub-escala Despersonalización (DP)**

**Gráficas comparativas de afectación entre Grupo A y Grupo B.**

**GRÁFICO 3:**



**GRÁFICO 4:**



### Sub-escala Realización Personal (RP)

Gráficas comparativas de afectación entre Grupo A y Grupo B.

GRÁFICO 5:

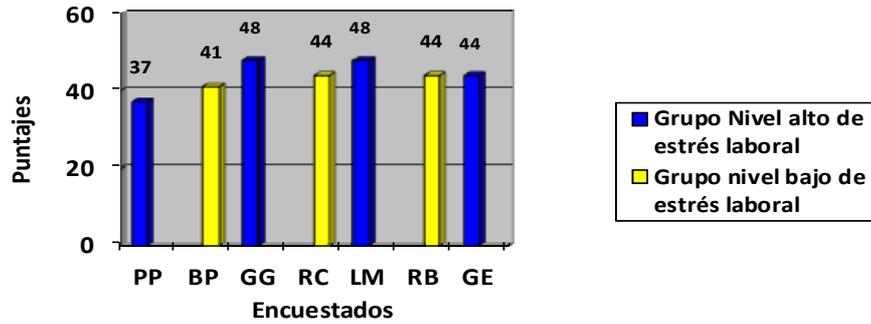
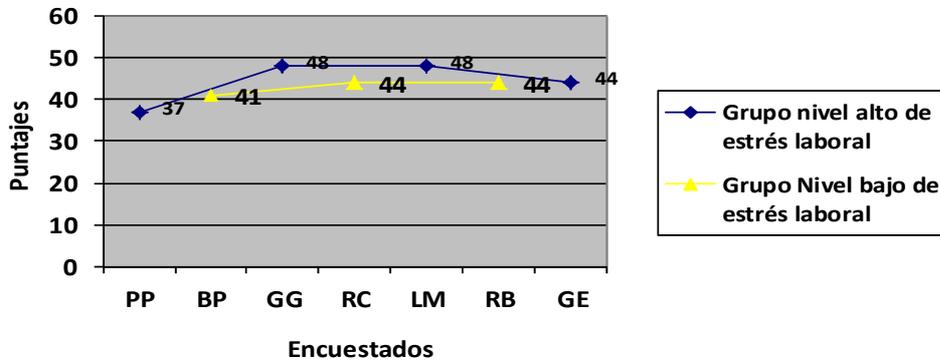


GRÁFICO 6:



## 4.2 ANÁLISIS DE RESULTADOS TEST DE MASLACH

Como se puede observar en las gráficas comparativas, ambos grupos evaluados presentan puntajes muy marcados y diferenciados tanto en las sub escalas de Agotamiento Emocional (AE) como de Despersonalización (DP) lo cual conlleva a concluir que existe una mayor alteración y afectación en estas sub-escalas para el grupo que presenta un mayor puntaje.

Se puede observar que existe un mayor agotamiento y cansancio emocional en el grupo con nivel alto de estrés laboral debido a las demandas de su trabajo. También se aprecia un

mayor nivel de Despersonalización en el grupo que presenta un nivel alto de estrés laboral, lo que indica que existe una fuerte tendencia a la indiferencia y tener respuestas impersonales hacia los pacientes, así como también actitudes negativas hacia los mismos. Por el contrario, en el grupo de encuestados que presentó un nivel bajo de estrés laboral no se evidencia un agotamiento o cansancio emocional considerable por los demandas de su trabajo, así como tampoco existe un nivel de despersonalización tan marcado que conlleve a tener actitudes impersonales o indiferentes principalmente hacia sus pacientes y mucho menos actitudes negativas.

A diferencia de los resultados obtenidos en las 2 sub escalas anteriores, podemos observar que dentro de la sub escala de Realización Personal (RP) existen resultados muy similares entre ambos grupos evaluados, en las gráficas 5 y 6 se muestra que no existe una diferenciación tan marcada entre los resultados de los 2 grupos, siendo así que están en un rango de puntaje entre 37 y 44 todos los encuestados. Para esta sub escala en particular se debe tomar en cuenta que metodológicamente la puntuación y medición de la misma es inversamente proporcional al grado de Burnout que se presente; es decir, a menor puntuación de realización o logros personales, más afectado está el sujeto dentro de esta categoría.

Como los resultados de esta sub-escala muestran que todos los encuestados se encuentran dentro de un rango de puntaje medio y alto según el método de evaluación aplicado, se puede evidenciar que no existe una mayor afectación en lo que respecta a realización y satisfacción personal dentro del trabajo, incluso en el grupo que presenta un nivel bajo de estrés laboral no tiene esta categoría tan afectada, lo que indica que en términos generales el trabajo si les brinda una satisfacción y realización personal a los paramédicos y conductores encuestados.

#### **4.2.1 RESULTADOS CUALITATIVOS DE PERSONAL CON NIVEL ALTO DE ESTRÉS LABORAL (GRUPO A)**

Después de haber realizado un proceso de identificación, codificación y categorización respectiva de las principales citas que se han obtenido por medio de las entrevistas aplicadas al grupo que presenta un nivel alto de estrés laboral (grupo A), se puede establecer un marco descriptivo más preciso en torno a la presencia del fenómeno con sus consecuentes efectos en la vida cotidiana de los entrevistados

Estos son los aspectos más relevantes que se han podido identificar como efectos del estrés laboral en los diferentes entornos de los paramédicos y conductores entrevistados dentro de este grupo:

#### **4.2.1.1 Efectos en el Ámbito Personal**

Dentro del ámbito personal de este grupo se puede observar que existen afecciones directas en la salud de los entrevistados, principalmente en lo que se refiere a gastritis, dolores de cabeza, dolores estomacales y corporales. La mayoría de los entrevistados dentro de este grupo considera que los dolores estomacales o problemas de gastritis pueden ser generados por un desorden alimenticio ya que no tienen horarios establecidos y específicos para la alimentación cuando se encuentran de turno. El tipo de trabajo que realizan muchas veces implica atender emergencias a cualquier hora por lo que en ocasiones se ve interrumpido su espacio para alimentarse adecuadamente, lo que puede generar este tipo de afecciones en la salud.

*“A veces se me presentan molestias que uno tiene como dolor de cabeza, a veces estomacal por la comida porque se come a destiempo” (GG-Conductor)*

De igual manera las cefaleas, migrañas o dolores corporales son atribuidos principalmente a la tensión a la que están sometidos paramédicos y conductores por el tipo de trabajo que se tiene a diario. En muchas ocasiones se requiere levantar cuerpos pesados lo que puede provocar lumbalgias, dolores de cuello y a nivel de extremidades.

*“Eso generalmente se presenta al hacer esfuerzos con pacientes que son muy pesados, entonces en eso momento por la acción no sientes, pero después comienza con dolores de espalda, lumbares, el cuello, o a veces también por exceso de manejo se presenta estrés en el cuello” (GG-Conductor)*

Otro campo que se puede ver afectado dentro del ámbito personal de cada paramédico y conductor es el relacionado con el sueño y la capacidad de descanso que tienen los mismos, ya que muchas veces se tienen que atender emergencias a altas horas de la noche o en la madrugada, lo que genera que se tenga que interrumpir el momento de descanso o se permanezca en un estado de vigilia constante. Esto evidentemente limita

el descanso adecuado para el personal e incluso afecta a la capacidad de conciliación del sueño cuando no se encuentran en turnos de trabajo. Un aspecto que se ha podido analizar en el discurso de los entrevistados es la afectación del estrés laboral a nivel conductual y psicológico. Gran parte de los entrevistados asegura sentirse más irritable y con un carácter muy variable lo que es un claro indicador de la presencia de estrés laboral, de igual forma se asegura que en ocasiones se siente una tendencia a la melancolía y depresión por las experiencias vividas en el lugar de trabajo

*“ahora soy un poco más bravo, mas enojado, no tengo idea, pero si he notado que estoy un poco más irritable” (GG-Conductor)*

*“ha habido veces que por las circunstancias, a veces los pacientes que se tiene, las vivencias que se tiene si te deprimen un poco” (PP-Paramédico)*

#### **4.2.1.2 Efectos en el Ámbito Familiar**

Dentro de este ámbito se puede observar que existe una percepción generalizada por parte de los entrevistados en cuanto sienten que se ha limitado el tiempo que le dedican a sus familias por la carga excesiva de trabajo. Es decir, por el tiempo que demanda su trabajo y los horarios excesivos de cada turno, los entrevistados coinciden en que no pueden dedicarle el tiempo y el espacio adecuado para sus familias, esto lógicamente tiene una repercusión en aspectos como la falta de comunicación directa con la familia, disgustos familiares, tiempo de dedicación a la familia en actividades de esparcimiento y distracción. Este es el aspecto más relevante en el cuál se ve afectado el entorno familiar de cada paramédico y conductor por causa del estrés laboral, no se percibe otro tipo de afectación en la relación familiar.

*“más le dedico tiempo a la Cruz Roja que a mi familia” (PP- Paramédico)*

#### **4.2.1.3 Efectos en el Ámbito Social**

Dentro del ámbito social encontramos relativamente afectada la capacidad de relacionamiento que tienen los integrantes de este grupo con las demás personas. De esta manera podemos encontrar ciertos niveles de introversión, sentimientos de desconfianza hacia las personas en algunos casos, y dificultad para relacionarse dentro del entorno social.

*“Realmente yo no soy muy amiguera, no soy tan sociable”* (GE – Paramédico)

*“soy super escogedor, es muy pocas personas a las cuales realmente las considero amigos de ahí si el resto compañeros, muy pocas personas con las cuales les confiaría si es realmente eh algo totalmente personal”* (LM-Paramédico)

No se ha determinado otro aspecto que sea considerado como influyente o que afecte el ámbito social de los paramédicos y conductores entrevistados dentro de este grupo aparte de lo antes mencionado

#### **4.2.1.4 Efectos en el Ámbito de Trabajo**

Dentro del ámbito de trabajo de los paramédicos y conductores que se encuentran en este grupo, se puede observar ciertos aspectos de su entorno laboral que se ven afectados por el estrés producido en su mismo lugar de trabajo. Es así que algunos de los principales efectos que puede producir el estrés laboral directamente en el ámbito de trabajo de los entrevistados se evidencian en el relacionamiento de los trabajadores con sus compañeros de trabajo, ya que existen algunos roces al interior del grupo, un cierto nivel de intolerancia hacia los compañeros de trabajo y ciertos conflictos que se consideran manejables según los entrevistados. Otro aspecto importante que se puede evidenciar dentro de este ámbito es el relacionado con los horarios excesivos de trabajo, ya que la mayor parte de los trabajadores no está conforme con el horario actual que la Institución ha impuesto para los turnos de trabajo, la mayoría de los entrevistados consideran que es mucho más agotador el horario actual que el que venían manejando anteriormente, y esto evidentemente ha afectado su rendimiento laboral a raíz de que les cambiaron a los horarios actuales.

*“yo si me siento cansado, o sea porque yo vengo todos los días, entonces cuando salgo yo en la noche llego casi 9:30 o 10:00 de la noche y ya toca irse a descansar porque ya al otro día toca entrar a estas horas y lo mismo de mañana”* (LM-Paramédico)

*“antes veníamos más descansados”* (LM-Paramédico)

*“realmente para mí es más cansado, y yo si me siento más cansada a diferencia de cuando se trabajaba 24 horas”* (GE – Paramédico)

La mayoría de los trabajadores ha sentido que ha bajado su rendimiento laboral y pro actividad en su lugar de trabajo por el cambio de horarios, lo que ha provocado que exista un mayor cansancio físico y mental al momento de trabajar. De igual manera se percibe un mayor desinterés y desmotivación para desempeñarse en sus labores diarias por aspectos propios de su trabajo como el hecho de tener que lidiar con todo tipo de gente que muchas veces es grosera con los trabajadores al momento que atienden una emergencia, o en ocasiones que deben atender de manera urgente y rápida a un paciente crítico y no se los recibe en una casa de salud de manera oportuna. Muchos de los entrevistados aseguran sentirse desmotivados en algunas ocasiones principalmente por no poder atender de manera adecuada una emergencia, por el mismo hecho de tener la responsabilidad de garantizar la salud y vida de los pacientes a quienes asisten, pueden llegar a sentirse muy desmotivados y frustrados cuando no se logra salvar una vida humana o se encuentran ante una situación sumamente crítica que se sale de sus manos. A esto se suma que muchas veces la Institución no les provee del material y equipo de trabajo necesario para poder atender ciertas emergencias específicas, por lo que en ocasiones manifiestan que se debe improvisar con los materiales que se tienen a la mano para poder estabilizar a un paciente o incluso salvarle la vida.

*“tu puedes venir con buen ánimo acá a la Institución a trabajar, pero el rato de salir a una emergencia a lo mejor los familiares, los curiosos te hacen cambiar de genio, si porque a veces se sale a las emergencias y a veces se topa con gente muy grosera , si entonces te hace cambiarte el ánimo” (GE-Paramédico)*

*“también te afecta el hecho de que estés con un paciente crítico y no te reciban rápido en una casa de salud, o tenga que estar de lado a lado con el paciente, peor aún que al paciente le pase algo en tus manos no cierto, entonces ahí si se te, de cierta manera te desmotiva, no no, no tanto te desmotiva sino que te baja el ánimo” (PP-Paramédico).*

Se puede apreciar en la tabla # 2 la clasificación y categorización que se ha establecido para las principales citas extraídas de las entrevistas aplicadas al GRUPO A, en torno a los efectos que produce el estrés laboral sobre sus diferentes ámbitos. Ver anexo 1

## **4.2.2 RESULTADOS CUALITATIVOS DE PERSONAL CON NIVEL BAJO DE ESTRÉS LABORAL (GRUPO B)**

A continuación se presenta un análisis sobre los principales efectos que puede producir el estrés laboral sobre los diferentes entornos de los paramédicos y conductores quienes presentan un nivel bajo de estrés laboral (grupo B), en donde se puede observar la percepción existente sobre dicho fenómeno al interior de este grupo en particular.

### **4.2.2.1 Efectos en el Ámbito Personal**

Dentro de los efectos que se pueden identificar en el ámbito personal de los paramédicos y conductores que presentan un nivel bajo de estrés laboral, encontramos que existe un nivel moderado de afectación sobre la salud de los entrevistados principalmente en lo que se refiere a migrañas pero que se consideran manejables y no afecta tanto la salud y rendimiento de los mismos. Se puede observar que este grupo tiene la capacidad de sobrellevar y manejar de mejor una manera este tipo de afecciones, incluso no se considera al estrés laboral como un causante directo sobre las mismas sino mas bien se aprovecha de la dinámica y el lugar de trabajo como un espacio de esparcimiento y distensión para disminuir migrañas, cefaleas u otro tipo de dolores

*“puedo estar de lo peor pero en el momento del trabajo no siento migrañas” (RC – Conductor)*

*“tengo un pequeño problema que es la migraña, ya bueno eso hay que saberlo controlar, ¿cómo lo controlo?, distrayéndome en algo, haciendo otro tipo de cosas, de pronto saliendo a darme una vuelta en la ambulancia o trabajando, entonces es una terapia que me resulta que funciona para el dolor de la cabeza” (RC –Conductor)*

Un aspecto característico dentro de este grupo es que existe una demanda por parte de los entrevistados por desfogar y compartir sus vivencias laborales, incluso se demanda de un mayor apoyo psicológico al interior de la institución que garantice un equilibrio y bienestar mental del personal para de esta manera asegurar la pro actividad del mismo. Algunos entrevistados consideran sumamente importante el hecho de que la Institución brinde un

apoyo psicológico continuo a sus trabajadores, ya que por el tipo de trabajo al que están sometidos diariamente esto se convierte en una necesidad imperante.

*“hay que tratar de sacar lo que uno ve, o sea no puede uno quedarse para uno, si yo vi un accidente es tratar de...como le digo, de conversar con alguien” (RB –Conductor)*

*“Eso es lo que habíamos pedido nosotros hace mucho tiempo, de que alguien nos ayude o sea porque si es bueno hablar sobre los temas y ver donde nosotros podemos caer, evitar caer en la trampa, a veces como esponjitas absorber y absorber hasta el momento que estallo ¿y? ¿a quién acudo en ese momento?” (BP-Paramédico)*

Por otro lado se puede ver que no existe una mayor afectación en lo que se refiere a trastornos de sueño y alimentación en este grupo evaluado, no existen mayores inconvenientes para descansar y son regulares los horarios de sueño de los trabajadores. Tampoco se percibe una afectación mayor por problemas de desórdenes alimenticios, a pesar de que no siempre los horarios para las comidas son estrictamente fijos, los trabajadores manifiestan tener una buena alimentación y balanceada.

*“Aquí en el trabajo si el horario de almorzar es a la 1:00 pm en punto estamos almorzando si es que no pasa nada” (RB – Conductor)*

*“si descanso muy bien, no tengo problemas al descansar, a la hora de descansar uno ya se acostumbra, claro en mi caso digo ya me he acostumbrado porque bueno cuando se está aquí se duerme pausadito pausaditos” (RC – Conductor)*

#### **4.2.2.2 Efectos en el Ámbito Familiar**

En lo que respecta al ámbito familiar de este grupo de trabajadores de igual manera se percibe una afectación directamente en el tiempo limitado que se le puede dedicar a la familia a causa del trabajo excesivo y turnos, sin embargo no tienen mayores inconvenientes o conflictos en la relación directa con sus familias, es decir lo pueden

sobrellevar de una mejor manera. Al igual que el grupo que presenta un nivel alto de estrés laboral, se coincide en que los horarios de trabajo actuales son excesivos y esto influye de manera directa en el tiempo que se puede dedicar a la familia.

*“el tiempo que me dan aquí en el trabajo porque son unos horarios medios complicados, trabajamos más o menos 250 horas al mes, entonces es un poco complicado. Feriados, igual a veces no estamos con la familia, fines de semana, ese es el trabajo”* (BP – Paramédico)

#### **4.2.2.3 Efectos en el Ámbito Social**

Este grupo de trabajadores, a diferencia de quienes presentaron un nivel alto de estrés laboral en la evaluación inicial, no muestra dificultad alguna para relacionarse con su entorno social. Los entrevistados dentro de este grupo se consideran personas extrovertidas y que les resulta más fácil entablar relaciones de amistad y compañerismo tanto al interior de su lugar de trabajo como fuera de él. Dentro del ámbito social de este grupo de entrevistados no existen mayores inconvenientes o afectación a causa del estrés laboral.

*“la relación es buena como compañeros no como amigos, como compañeros de trabajo la relación es buena”* (BP – Paramédico)

*“Yo si me considero una persona extrovertida”* (RC – Conductor)

#### **4.2.2.4 Efectos en el Ámbito de Trabajo**

Dentro de este ámbito se ha podido observar aspectos que generan desmotivación y desinterés dentro del campo laboral de los entrevistados, básicamente por inconvenientes que se suscitan dentro de su rutina diaria de trabajo. Algunos de estos aspectos hacen referencia al trato violento y agresivo de mucha gente con la que encuentran cuando están atendiendo alguna emergencia, y en este sentido también se concuerda por lo manifestado en el grupo que presenta nivel alto de estrés laboral

*“La gente es bien grosera, la gente habla mal porque no tiene conocimientos, no tienen conocimientos de a quien llamaron y quien llega a la emergencia”* (RC – Conductor)

Estos inconvenientes y conflictos se dan con la gente que de una u otra forma intervienen en las emergencias como por ejemplo; personas que llaman a pedir ayuda, familiares de las víctimas, personas curiosas o ajenas a la emergencia que se presentan en la escena donde se atiende la misma. Algunos de los entrevistados de este grupo al igual que el grupo que presenta niveles altos de estrés laboral coinciden en este tema, ya que muchas de los inconvenientes que se le presentan en su lugar de trabajo tienen que ver con el trato que reciben de la gente y esto obviamente genera en muchos casos desmotivación y frustración en el personal de la Cruz Roja.

De igual forma, se considera un aspecto frustrante y desmotivante al hecho de tener que lidiar con las instituciones de salud (hospitales, clínicas, centros médicos) en donde muchas veces se encuentran saturadas y deben insistir hasta el límite para que se les permita la recepción de algún paciente crítico. Esto también representa un motivo de frustración laboral y de generación de estrés al interior de su trabajo, aspecto que coincide con algunos de los integrantes del grupo que presenta nivel alto de estrés laboral.

*“la recepción de los pacientes es otro problema que tenemos, los hospitales son saturados, tenemos que estar mendigándoles”* (RB – Conductor)

Básicamente estos son los efectos que se pueden evidenciar en el ámbito de trabajo de este grupo evaluado, no se identifican otros factores considerables que representen un efecto directo por causa del estrés laboral aparte de los antes mencionados.

La tabla 3, muestra la clasificación y categorización que se ha establecido para las principales citas extraídas de las entrevistas aplicadas al GRUPO B, en torno a los efectos que produce el estrés laboral sobre sus diferentes ámbitos. Ver anexo 2

### **4.2.3 ANÁLISIS COMPARATIVO DE RESULTADOS ENTRE GRUPO A Y GRUPO B**

Luego de haber realizado un análisis de resultados más profundo en base a las entrevistas aplicadas tanto al grupo A como al grupo B, se pueden establecer datos comparativos entre ambos grupos que conlleven a concluir sobre la afectación y repercusión que tiene dicho fenómeno directamente en los ámbitos determinados del personal entrevistado.

#### **4.2.3.1 Efectos del Estrés Laboral en el Ámbito Personal**

Dentro del ámbito personal de los paramédicos y conductores evaluados en ambos grupos se puede observar que existe una marcada diferencia en lo que respecta a afecciones sobre la salud de los mismos, de esta manera se evidencian migrañas, cefaleas, dolores estomacales y dolores corporales como las principales afecciones dentro del grupo A, mientras que dentro del grupo B se observa una afectación moderada en lo que respecta a migrañas y cefaleas, pero las cuáles son percibidas como un problema de salud que no se genera o se relaciona con el tipo de trabajo que se desempeña en la Institución, incluso el lugar de trabajo es concebido para este último grupo como un lugar de esparcimiento. La mayoría de entrevistados del grupo A siente de una manera más marcada a estas afecciones y se tiene una percepción de que dichas afecciones o problemas de salud están directamente relacionados con su estilo de trabajo o factores propios de su dinámica laboral; por el contrario, dentro del grupo B no se perciben mayores problemas de salud que estén relacionados con el estrés laboral o factores inherentes al lugar de trabajo. Es así que los problemas de gastritis o afecciones estomacales que se presentan en los miembros del grupo A, se los atribuye a desórdenes alimenticios e inadecuada alimentación en muchos de los casos por no existir horarios determinados para desayunar, almorzar o cenar dentro de los turnos laborales de cada trabajador.

El tipo de trabajo que tanto paramédicos como conductores desempeña implica atender emergencias en cualquier momento y a cualquier hora, por lo cual no se puede tener un horario determinado para la alimentación, lo que según el grupo A esto genera que se presenten dolencias relacionadas principalmente con la gastritis y dolores estomacales. De igual manera dentro del grupo A se presentan cefaleas y dolores de cabeza, los cuales son considerados por causas de tensión y estrés percibido en su lugar de trabajo. Las cargas horarias en los turnos de trabajo y el estrés al que están sometidos los trabajadores ocasiona este tipo de afecciones. Así mismo, en muchas ocasiones se dan dolores a nivel

corporal, cuello y extremidades los cuales son provocados básicamente por trabajos forzados con pacientes, levantar cuerpos pesados de personas accidentadas, atender emergencias en espacios reducidos o de difícil acceso.

Otro factor que se puede observar y diferenciar entre los dos grupos evaluados es el relacionado con el sueño y descanso de los trabajadores. Mientras que algunos de los miembros que conforman el grupo A presentan trastornos en su sueño y aseguran sentirse más cansados por los turnos actuales de trabajo, el grupo B no manifiesta sentirse afectado en torno a este tema. El grupo A presenta una mayor dificultad por conciliar el sueño y de esta manera descansar adecuadamente, atribuyen esto a los horarios nocturnos que demanda su trabajo por lo que deben mantenerse constantemente atentos para atender emergencias, a diferencia del grupo B que no presenta dicha dificultad.

Un aspecto en el que coinciden ambos grupos evaluados es la demanda por recibir apoyo psicológico por parte de la Cruz Roja para todos sus trabajadores. Se considera que no se promueve este tipo de intervenciones por parte de la Institución; sin embargo, el trabajo que desempeñan requiere de un constante apoyo psicológico que garantice la salud y bienestar mental del personal para mantenerlos motivados. Esta es una demanda que se puede percibir de manera casi generalizada en ambos grupos evaluados.

#### **4.2.3.2 Efectos del Estrés Laboral en el Ámbito Familiar**

Dentro de este ámbito existe un aspecto en común que se puede identificar en ambos grupos evaluados y es el relacionado con el poco tiempo que los trabajadores pueden dedicar a sus familias a causa de los horarios excesivos de trabajo. La mayor parte del tiempo los trabajadores lo invierten en sus ocupaciones laborales, lo cual conlleva a que no se pueda atender y dedicar a sus familias de una mejor manera.

Este aspecto es el único que se puede percibir en ambos grupos, pero no se lo considera como una afectación directa provocada por el estrés laboral, sino más bien por una condición propia del tipo de trabajo que deben desempeñar. Dentro de los miembros del grupo A se puede percibir en cierta manera que el hecho de no dedicarle el suficiente tiempo a su entorno familiar puede generar falta de comunicación adecuada con sus familiares o pequeños conflictos al interior de la familia, pero estos son considerados aspectos que se pueden sobrellevar y que no les genera mayores inconvenientes. No se

evidencian otros factores que se consideren como efectos en el ámbito familiar de cada trabajador evaluado a causa del estrés laboral.

#### **4.2.3.3 Efectos del Estrés Laboral en el Ámbito Social.**

En lo que respecta posibles efectos en el ámbito social de los trabajadores entrevistados se puede identificar que dentro del grupo A se da una mayor tendencia a la introversión por parte de sus miembros y se puede percibir una mayor dificultad de relacionamiento con su entorno social. De igual forma se puede evidenciar en algunos miembros del grupo A, sentimientos de desconfianza principalmente hacia conocidos, compañeros de trabajo o incluso a amistades, por lo que esto conlleva a tomar actitudes defensivas hacia las personas.

Por otro lado, dentro del grupo B se puede observar una tendencia marcada hacia la extroversión en la personalidad de sus miembros lo que genera una mayor facilidad y capacidad de relacionamiento con su entorno social, por lo cual no existe una mayor afectación dentro del ámbito social de este último grupo a causa del estrés laboral. En términos generales no se presentan otros aspectos dentro del ámbito social de los trabajadores evaluados que puedan considerarse como efectos relevantes provocados por el estrés laboral.

#### **4.2.3.4 Efectos del Estrés Laboral en el Ámbito de Trabajo**

De acuerdo a las entrevistas realizadas (ver modelo en el anexo A) se puede determinar que el ámbito de trabajo, al igual que el ámbito personal de los paramédicos y conductores evaluados, es quizá uno de los más afectados e influenciados por causa del estrés laboral. Uno de los efectos más evidentes en el grupo A es el bajo rendimiento laboral que se percibe por parte de sus miembros, atribuido a la carga horaria excesiva de trabajo.

Algunos de los miembros de este grupo asegura sentirse más agotados con el horario actual de trabajo a diferencia de cuando se trabajaba 24 horas y se descansaba 48 horas, este es quizá el factor más influyente dentro del ámbito de trabajo a causa del estrés laboral ya que se lo puede evidenciar con persistencia en el discurso de sus miembros. Por el contrario, en los miembros que integran el grupo B no se evidencia una afectación con relación a este tema, ya que más bien los efectos del estrés laboral en el ámbito de trabajo de este último grupo están relacionados más bien con condiciones y aspectos propios de su rutina diaria que generan desmotivación en algunos trabajadores.

Algunos de los trabajadores del grupo B aseguran sentirse desmotivados por aspectos como conflictos con la gente externa a la Institución, pero que está involucrada en las emergencias que deben atender en su trabajo diario. De esta manera, se asegura sentir desmotivación y desinterés por su trabajo cuando reciben actitudes hostiles o incluso insultos y agresiones por parte de los familiares de las víctimas que se tiene que atender o de gente curiosa que se hace presente en las emergencias. De igual forma, muchas veces se presenta desmotivación cuando se pierde la vida de un paciente mientras lo están asistiendo, o en situaciones en las que las Instituciones de Salud no permiten el ingreso de un paciente crítico que requiere de atención urgente. Este último aspecto se lo ve también muy marcado en el grupo A en donde los inconvenientes propios de su trabajo generan una fuerte desmotivación e incluso niveles depresivos moderados en el personal.

En definitiva estos aspectos que son propios de su rutina diaria de trabajo son los que consideran los miembros del grupo B que generan cierta desmotivación y desinterés para trabajar, por lo cual se ve en cierto nivel afectado este ámbito pero se lo considera que es algo con lo cual se acostumbra el personal y se lo tiene que sobrellevar para poder trabajar de la mejor manera.

Otro efecto del estrés laboral que si se lo puede observar de una forma marcada dentro del ámbito de trabajo del grupo A es el que tiene que ver con la relación conflictiva que muchas veces se da con sus mismos compañeros de trabajo. Algunos miembros del grupo A se reconocen como personas un poco irritables y de carácter fuerte por lo que manifiestan tener dificultad para relacionarse de buena manera con sus compañeros de trabajo, y esto en muchas ocasiones genera un ambiente hostil al interior se grupo de trabajo.

Por otro lado dentro del grupo B no se percibe irritabilidad en el carácter de sus miembros y aseguran no tener mayores conflictos con el resto del personal. Se puede ver que los miembros del grupo B tienen un carácter mucho más dócil y flexible, por lo cual tienen una mayor facilidad para sobrellevar conflictos al interior del grupo y generar así un mejor ambiente de trabajo.

La tabla 4 muestra una comparación entre las principales citas extraídas de las entrevistas aplicadas tanto al GRUPO A como al GRUPO B, en torno a los efectos que produce el estrés laboral sobre sus diferentes ámbitos. Ver anexo 3.

# CAPÍTULO V

## **CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES**

### **5.1 CONCLUISIONES**

Luego de haber completado este proceso investigativo y obtenido los resultados cuantitativos y cualitativos del personal evaluado en torno al estrés laboral, se pueden establecer algunas conclusiones sobre cómo se configura dicho fenómeno y sus consecuentes efectos en los diferentes ámbitos de sus vidas cotidianas. Es importante poder comprender la realidad laboral a la que se ven expuestos los trabajadores de las áreas de salud y específicamente quienes se desempeñan dentro de la rama de atención pre-hospitalaria, como lo es el grupo al cual se ha dirigido la mirada con la presente investigación.

Si bien es cierto que en base al objetivo principal que ha tenido el presente estudio, se ha centrado la mirada exclusivamente a los grupos de trabajadores quienes presentaron un nivel alto de estrés laboral y quienes presentaron un nivel bajo de estrés laboral por medio del método de evaluación inicial, no se debe dejar de lado los resultados de quienes presentaron un nivel medio de estrés laboral, ya que en realidad este es el grupo conformado por la mayor cantidad de trabajadores si se hace una comparación entre los 3 grupos clasificados.

De este modo, el grupo que presentó un nivel medio de estrés laboral representa el 42% de toda la muestra escogida, lo que se convierte en una clara alerta e indicador de que existe una fuerte tendencia o propensión a padecer niveles altos de estrés laboral en el grupo de trabajadores de atención pre-hospitalaria. Indudablemente no se puede dejar de lado esta consideración, y si se analiza los datos obtenidos, se torna imperante la necesidad de adoptar medidas preventivas para que no se incrementen los niveles de estrés laboral en los trabajadores, o en todo caso que se pueda tener un control sobre dicho fenómeno.

Un aspecto fundamental a ser considerado sobre el tipo de trabajo que debe realizar el grupo evaluado, tiene que ver con la inminente responsabilidad a la cual se ve comprometido cada trabajador por garantizar la salud e incluso la vida de las personas a quienes atienden, hecho que de por si conllevaría a pensar anticipadamente sobre la presencia latente del factor estrés laboral en dichos trabajadores, sin embargo la presente investigación ha procurado tener una visión objetiva y real en torno al tema. De

este modo, una vez culminado con el proceso de investigación mediante la aplicación de las herramientas y técnicas elegidas para la evaluación del personal de atención pre hospitalaria que trabaja en la Cruz Roja Ecuatoriana, se pueden establecer las siguientes conclusiones:

Uno de los ámbitos en el que se puede evidenciar una mayor cantidad de efectos producidos por el estrés laboral, tanto en el grupo A como el grupo B, es el relacionado con el ámbito personal de los evaluados. Dentro de este ámbito se pueden determinar algunas sub-categorías en las cuáles se presenta una mayor afectación por el estrés laboral. Dentro del ámbito personal de los evaluados en ambos grupos se evidencia una afectación considerable en su salud, presentándose dolencias como migrañas, cefaleas, gastritis y dolores corporales como las más comunes. En el caso de la gastritis por ejemplo, que es una dolencia que se ve con mayor presencia dentro del grupo A, se debe en gran parte al tipo y horarios de alimentación que tienen los trabajadores, ya que la mayoría de ellos asegura no tener un horario determinado todos los días para cada comida por el tipo de trabajo y deben atender las emergencias en el momento que se las presentan. Esto se evidencia en ambos grupos, a pesar que en el grupo A se lo percibe con una mayor intensidad.

De igual manera se presentan en los trabajadores cefaleas e incluso migrañas en algunos casos, los cuales surgen o son provocados por la tensión y estrés existente en su trabajo diario. En el grupo B se presentan en ciertos casos cefaleas o migrañas, pero estas son percibidas por los trabajadores como llevaderas e incluso se ve al espacio laboral como una fuente de distracción que disminuye este tipo de dolencias, por lo cual en este sentido se puede determinar que el grupo B no percibe al ámbito laboral o el estrés producido en su lugar de trabajo como un aspecto desencadenante en las cefaleas o migrañas que presentan algunos de sus miembros. Por el contrario, el grupo A considera que el estrés producido en su lugar de trabajo si tiene una incidencia directa con la presencia de este tipo de dolencias.

También se ha podido observar que existen trastornos del sueño de una forma marcada en los miembros del grupo A, ya que en horarios nocturnos de trabajo deben estar al pendiente de atender emergencias a cualquier hora de la noche o madrugada, lo que los obliga en muchos casos a permanecer en un estado de vigilia. Evidentemente la falta de regularidad en el sueño no permite el descanso adecuado de los trabajadores, por lo que

esto a su vez puede generar incapacidad para laborar de una manera proactiva, puede producir problemas de concentración, mal humor y en definitiva un desgaste físico y mental considerable que les permita desenvolverse de manera adecuada en sus labores diarias.

Tanto en el grupo A y grupo B se pueden observar particularmente efectos a nivel psicológico y conductual, por lo que en algunos casos se presentan estados depresivos moderados, melancolía y tristeza en los trabajadores debido a las vivencias que se tienen en su lugar de trabajo. En ocasiones, por la pérdida de una vida humana o el hecho de atender una emergencia sumamente impactante para el trabajador, se generan estados depresivos moderados y de tristeza por la carga emocional intensa que se percibe, lo que a su vez puede ocasionar desmotivación, desinterés y apatía en sus labores diarias. En muchas ocasiones los trabajadores suelen llevar esta carga emocional hasta sus hogares u otros espacios externos a su lugar de trabajo, por lo que de una u otra manera este aspecto si puede afectar al ámbito familiar y social de los mismos. Algo en particular que se puede apreciar en el grupo B es que se da una mayor demanda por canalizar y desfogar este tipo de situaciones a través de ayuda psicológica u otras vías como por ejemplo el tener la posibilidad de conversar con alguna persona sobre las experiencias que se viven en el trabajo cotidiano. De esta manera, la familia o personas externas a la Institución se constituyen para los trabajadores como los principales agentes canalizadores por medio de los cuales se puede desfogar este tipo de vivencias.

En ambos grupos (pero con una mayor predominación en el grupo B) existe una demanda latente de recibir apoyo psicológico por parte de la Institución, ya que el tipo de trabajo que desempeñan los trabajadores en el área de atención pre-hospitalaria involucra un desgaste mental y físico considerable. Según la opinión de varios trabajadores, la institución lamentablemente no genera un aporte y apoyo continuo para trabajadores dentro del ámbito psicológico, y a esto se lo considera como un aspecto necesario en el cuál la Cruz Roja debe tomar las riendas para garantizar el equilibrio emocional de quienes laboran en la Institución.

Otro factor que se lo ha podido identificar dentro del grupo A y que no se presenta en el grupo B es el carácter variable que presentan algunos de sus miembros. Muchos de ellos consideran sentirse más irritables y con un estado de ánimo más variable por la tensión y estrés producido en su lugar de trabajo. Este es un claro efecto que se lo puede

observar en los trabajadores que presentan un nivel alto de estrés laboral, por el contrario en el grupo B no se identifica este aspecto, sino más bien se percibe mucho equilibrio emocional por lo que indudablemente no existe una afectación directa a nivel conductual en los miembros de este último grupo.

Se ha podido evidenciar también efectos producidos por el estrés laboral en el ámbito familiar de los trabajadores evaluados, en donde básicamente se ve una afectación por los horarios excesivos de trabajo, los cuales impiden que se pueda dedicar el suficiente tiempo a la familia. La mayor cantidad de su tiempo se ve invertido en actividades laborales por lo que esto limita la posibilidad de compartir y realizar actividades en familia. El grupo A se ve más afectado por esta situación aunque también algunos miembros del grupo B asegura sentirse un poco afectados por la falta de tiempo que le pueden dedicar a sus familiares.

Básicamente este aspecto se ha venido agravando desde que se cambiaron los horarios para los turnos de trabajo tanto de conductores como de paramédicos, ya que se asegura que el horario anterior les permitía dedicar más tiempo a sus familias, lo que a su vez generaba una mejor relación intrafamiliar. En este sentido, es muy importante que las autoridades de la Cruz Roja puedan evaluar y considerar la posibilidad de implementar horarios más flexibles para sus trabajadores que les permita dedicarle una mayor cantidad de tiempo a sus familias y actividades de esparcimientos extra laborales, ya que existe esta demanda latente por parte de muchos trabajadores que se ven mayormente afectados por el horario actual de trabajo.

En términos generales, la manera en el que se ve afectado el entorno familiar de los trabajadores radica en la falta de tiempo que se puede dedicar al mismo por los horarios de trabajo, no se evidencia otro tipo de afectación por causa del estrés laboral en este ámbito como por ejemplo: conflictos conyugales, violencia intrafamiliar, divorcios, entre otros.

Se ha podido evidenciar también que existe una afectación en el entorno social del grupo A, ya que en este grupo se ve afectado tanto el entorno social externo a su lugar de trabajo (amistades, conocidos) y también la relación interna con sus compañeros de trabajo. Si se hace referencia a las citas del grupo A dentro de este ámbito, se puede ver claramente que existen problemas de relacionamiento con el entorno social, ya que se presenta una tendencia a la introspección, inhibición, actitudes de desconfianza hacia las

personas, y en definitiva se puede observar que se tiene una personalidad más reservada entre los miembros que conforman este grupo.

De igual manera se puede ver cierta dificultad de relacionamiento por parte de los miembros del grupo A con sus compañeros de trabajo. Según la percepción que se tiene al interior de este grupo, existen muchos conflictos y roces con algunos compañeros de trabajo por motivos de envidia, intolerancia, y situaciones propias de su rutina diaria. Es importante en este punto analizar que esta dificultad de relación que tienen los miembros del grupo A con sus compañeros de trabajo puede verse influenciada por el carácter variable e irritable que se había evidenciado en el ámbito personal de cada uno de ellos conforme a lo expuesto anteriormente. Si bien es cierto, la afectación dentro del entorno social de los miembros del grupo A se puede deber a aspectos propios de su trabajo (o por el estrés laboral producido), también se debe considerar el aspecto personal (y más que nada de personalidad) de los mismos. Por otro lado, el grupo B no presenta una afectación directa dentro de su entorno social, y esto es entendible porque el carácter de sus miembros es más estable, presentan menos intolerancia e irritabilidad tanto dentro de su trabajo como fuera de él, a diferencia de los miembros del grupo A.

Uno de los ámbitos en donde se ha podido observar una mayor cantidad de efectos por causa del estrés laboral en ambos grupos evaluados, es precisamente su espacio de trabajo. Esto es comprensible si se considera que este espacio es donde el personal de atención pre-hospitalaria le dedica la mayor cantidad de su tiempo. De esta manera, se ha podido establecer que los miembros que conforman el grupo A se ven mayormente afectados dentro de su ámbito de trabajo a causa del estrés laboral, ya que se presentan efectos por los horarios excesivos de trabajo, insuficiente material de trabajo, y otros aspectos que generan desmotivación y desinterés para desempeñarse en su espacio laboral.

Los integrantes del grupo A, con los horarios actuales de trabajo sienten un mayor agotamiento, ya que se los considera excesivos y generan un mayor desgaste físico y mental en comparación con el horario que tenían establecido hace unos meses atrás, el cuál aseguran que les permitía descansar mejor y tener más tiempo para dedicar a su familia, pasatiempos y actividades extra laborales.

La evaluación y entrevistas realizadas demuestran que los horarios excesivos de trabajo que se manejan actualmente en la Cruz Roja Ecuatoriana, específicamente en el área de

atención pre-hospitalaria, no solo afectan el rendimiento y pro actividad de sus trabajadores dentro el espacio laboral sino también fuera de él, por lo cual este es quizá uno de los aspectos más influyentes para la aparición de estrés laboral y sus consecuentes efectos en el personal evaluado.

Otro aspecto que se ha visto en primera instancia como generador de estrés laboral dentro de su ámbito de trabajo es la falta de equipos y herramientas adecuadas para la atención de los pacientes en situaciones de emergencias. Tanto los miembros del grupo A y grupo B aseguran que la Institución no les provee de los materiales suficientes para llevar a cabo una intervención correcta con sus pacientes, lo que provoca a su vez que los trabajadores tengan que improvisar al momento de atender una emergencia con los materiales que se tiene a la mano y por ende esto genera muchas veces frustración y desmotivación.

Algunos trabajadores afirman que en ciertos casos incluso se han perdido vidas de pacientes por no tener a su disposición los materiales que les permita atenderlos adecuadamente en una situación crítica, lo que ha generado desinterés, desmotivación, y hasta procesos depresivos en el personal que participa de la emergencia. En este sentido, se reitera sobre la importancia de brindar y generar procesos continuos de apoyo psicológico por parte de la Institución para sus trabajadores, principalmente en estas áreas que son las más vulnerables a verse afectadas.

Por otro lado, los miembros del grupo B no se ven mayormente afectados por estos aspectos (y esto se justifica por el bajo nivel bajo de estrés laboral que presenta este grupo), a pesar que están relacionados con los mismos por ser parte de su trabajo, pero si se analiza el discurso y las entrevistas aplicadas a este último grupo, se puede ver que no se percibe o se siente un mayor desgaste por los horarios actuales de trabajo, o por lo menos se lo ha logrado sobrellevar de una mejor manera a diferencia de los miembros que conforman el grupo A.

De igual manera, dentro de este ámbito se han podido observar factores propios del lugar de trabajo que generan desmotivación y a su vez estrés laboral en los trabajadores, algunos de estos factores tienen que ver con los malos tratos que reciben de las personas con la cuáles tratan a diario en la atención de emergencias, ya que muchas veces los familiares de las víctimas o curiosos reclaman a los paramédicos y conductores por no llegar a tiempo a la emergencia o incluso les insultan por cualquier otro motivo, lo que a

su vez genera en el personal tensión, irritabilidad y desmotivación para hacer su trabajo de manera adecuada.

También les puede generar desmotivación y tensión cuando en ocasiones que no se les permite el ingreso de un paciente en alguna institución de salud para atenderlo de manera urgente, lo que provoca conflictos y peleas con quienes coordinan el ingreso de pacientes en hospitales, clínicas o casas de salud en particular.

Estos últimos aspectos se los puede ver de una manera más marcada en el grupo A aunque también dentro del grupo B se puede ver un nivel mínimo de afectación dentro de su espacio laboral.

## **5.2 RECOMENDACIONES**

A lo largo del presente estudio se han identificado y descrito toda una serie de efectos que produce el estrés laboral en el personal de atención pre-hospitalaria de la Cruz Roja Ecuatoriana, los cuales se configuran como indicadores sobre la afectación que puede producir dicho fenómeno en sus vidas cotidianas, y a su vez han permitido tener una lectura más profunda sobre la realidad del trabajo diario con el cual está comprometido dicho personal.

Es sumamente indispensable el rol que debe desempeñar la Cruz Roja Ecuatoriana como Institución activa en los procesos conjuntos que se lleven a cabo con sus trabajadores. De esta manera, primeramente se recomienda una mayor participación e intervención por parte de la Institución para generar procesos continuos con sus trabajadores como: apoyo psicológico individual y grupal, elaboración de talleres motivacionales, capacitación constante, espacios de dispersión y socialización, entre otros. En definitiva, se deben considerar procesos que vayan encaminados a garantizar el bienestar laboral de sus trabajadores, ya que esto a su vez asegurará y mejorará también su calidad de vida.

En términos generales, es importante y necesario el impulsar futuras investigaciones que vayan encaminadas a estudiar el estrés laboral dentro de las diferentes instituciones en nuestro país ya que se ha podido evidenciar que existe muy poca información y datos que permitan conocer más a fondo sobre la realidad y el impacto de este dicho fenómeno.

## BIBLIOGRAFÍA

### TEXTOS

- CAMPOS, María, “*Causas y efectos del estrés laboral*”, Monografía Universidad de El Salvador, 18 de Abril del 2006.
- CORSINO, Edgar, “*Manejo del Estrés*”, Capítulo 4, 2002.
- BERICAT, Eduardo, “*La integración de los métodos cuantitativo y cualitativo en la investigación social*”, 1era edición, Editorial Ariel S.A., Barcelona, 1998.
- BLEGER, José, “*Psicohigiene y Psicología Institucional*”, Editorial Paidós, Buenos Aires, Argentina, 1997.
- BUENDIA, José, Psicología, “*Estrés laboral y salud*”, Editorial Biblioteca Nueva, S I,
- GARCIA, Angélica, MANCHENO, Rodrigo, “*Estrés en los internos rotativos del Hospital Carlos Andrade Marín*”, Tesis P.U.C.E., Quito, 2002.
- LAZARUS, Richard, “*Estrés y procesos cognitivos*”, Barcelona, Martínez Roca, 1986.
- LEIVA, Francisco, “*Nociones de Metodología de Investigación Científica*” 4ta edición, DIMAXI, Quito, 1996.
- MELGOSA, J, “*Sin estrés*”, Primera edición, España, editorial SAFELIZ, S.L., 1993.
- PEIRO, J.M., Salvador, A., “*Control del Estrés Laboral*”, Primera Edición, Editorial UDEMA S.A., España, 1993.
- RODRIGUEZ, Roberto, “*Estrés laboral, consideraciones sobre sus características y formas de afrontamiento*”, Trabajo Universidad Central Marta Abreu de las Villas Facultad de Psicología, Santa Clara, Cuba, 2002.
- TAMAYO, Mario, “*El proceso de la investigación científica*”, 3era edición, Editorial Limusa S.A., México, 1997.

## MEDIOS ELECTRÓNICOS:

- [http://www.psicologiaincientifica.com/publicaciones/biblioteca/articulos/argonro01\\_1.html](http://www.psicologiaincientifica.com/publicaciones/biblioteca/articulos/argonro01_1.html)
- <http://www.zonaeconomica.com/factores-psicosociales-trabajo>
- [http://www.saber.ula.ve/cgi-win/be\\_alex.exe](http://www.saber.ula.ve/cgi-win/be_alex.exe)
- [http://www.satse.es/salud\\_laboral/guia\\_preencion\\_estres.html](http://www.satse.es/salud_laboral/guia_preencion_estres.html)
- [http://www.ucm.es/info/seas/estres\\_lab/fact\\_psicosoc.html](http://www.ucm.es/info/seas/estres_lab/fact_psicosoc.html)
- <http://www.elergonomista.com/evaluacionestres.html>
- [http://www.medspain.com/n3\\_feb99/estres.html](http://www.medspain.com/n3_feb99/estres.html)
- <http://www.desestressarte.com/estres-profesional/factores-psicosociales.html>
- [http://www.juntadeandalucia.es/educacion/portal/com/bin/salud/contenidos/RiesgosProfesionales/RiesgosComunes/PsicosocialesyEstres/1157630211397\\_estres.pdf](http://www.juntadeandalucia.es/educacion/portal/com/bin/salud/contenidos/RiesgosProfesionales/RiesgosComunes/PsicosocialesyEstres/1157630211397_estres.pdf)
- [http://www.geosalud.com/Salud%20Ocupacional/estres\\_laboral.htm](http://www.geosalud.com/Salud%20Ocupacional/estres_laboral.htm)
- [http://www.depresion.psicomag.com/test\\_estres\\_laboral.php](http://www.depresion.psicomag.com/test_estres_laboral.php)

## **ANEXOS**

## **ANEXO 1**

### **CATEGORIZACIÓN DE CITAS – GRUPO A**

**TABLA 2**

**CATEGORIZACIÓN DE CITAS – GRUPO A**

<b>CATEGORÍAS</b>	<b>DESCRIPCIÓN</b>	<b>SUBCATEGORIAS</b>	<b>DESCRIPCIÓN</b>	<b>CITAS - CÓDIGOS</b>
<b>ÁMBITO PERSONAL</b>	Efectos del estrés laboral sobre el ámbito personal de los entrevistados	<b>SALUD</b>	Efectos del estrés laboral sobre la salud	<b>(AP-SA)</b>
		<b>ALIMENTACIÓN</b>	Efectos del estrés laboral sobre la alimentación	<b>(AP-AL)</b>
		<b>SUEÑO</b>	Efectos del estrés laboral sobre la alteración del sueño	<b>(AP-SU)</b>
		<b>CONDUCTA</b>	Efectos del estrés laboral sobre la conducta	<b>(AP-CO)</b>
		<b>PSICOLÓGICO</b>	Efectos del estrés laboral a nivel psicológico	<b>(AP-PSI)</b>
<b>ÁMBITO FAMILIAR</b>	Efectos del estrés laboral sobre el ámbito familiar de los entrevistados	<b>TIEMPO DEDICADO A LA FAMILIA</b>	Influencia y afectación sobre el tiempo que los entrevistados dedican a su familia por la carga laboral existente	<b>(AF-TDAF)</b>
<b>ÁMBITO SOCIAL</b>	Efectos del estrés laboral sobre el ámbito social de los entrevistados	<b>RELACIONES SOCIALES</b>	Efectos del estrés laboral sobre el entorno social	<b>(AS-RS)</b>
		<b>RELACIÓN CON COMPAÑEROS DE TRABAJO</b>	Efectos del estrés laboral en la relación con los compañeros de trabajo	<b>(AS – RCT)</b>

**ELABORADO POR: ANDRÉS TELLO**  
**FUENTE: INVESTIGACIÓN DE CAMPO**

### CATEGORIZACIÓN DE CITAS – GRUPO A

CATEGORÍAS	DESCRIPCIÓN	SUBCATEGORIAS	DESCRIPCIÓN	CITAS - CÓDIGOS
<b>ÁMBITO DE TRABAJO</b>	Efectos del estrés laboral sobre el ámbito de trabajo de los entrevistados	<b>HORARIOS EXCESIVOS DE TRABAJO</b>	Efectos del estrés laboral en el rendimiento de trabajo a causa de los horarios y turnos excesivos	<b>(AT-HET)</b>
		<b>INSUFICIENTE MATERIAL DE TRABAJO</b>	Efectos del estrés laboral en el rendimiento por la falta de equipo para atender emergencias adecuadamente	<b>(AT-IMT)</b>
		<b>DESINTERÉS Y DESMOTIVACIONES POR EL TRABAJO</b>	Efectos del estrés laboral sobre la motivación e interés para trabajar	<b>(AT-DDT)</b>

**ELABORADO POR: ANDRÉS TELLO**  
**FUENTE: INVESTIGACIÓN DE CAMPO**

## **ANEXO 2**

### **CATEGORIZACIÓN DE CITAS – GRUPO B**

**TABLA 3**

**CATEGORIZACIÓN DE CITAS – GRUPO B**

<b>CATEGORÍAS</b>	<b>DESCRIPCIÓN</b>	<b>SUBCATEGORIAS</b>	<b>DESCRIPCIÓN</b>	<b>CITAS - CÓDIGOS</b>
<b>ÁMBITO PERSONAL</b>	Efectos del estrés laboral sobre el ámbito personal de los entrevistados	<b>SALUD</b>	Efectos del estrés laboral sobre la salud	<b>(AP-SA)</b>
		<b>ALIMENTACIÓN</b>	Efectos del estrés laboral sobre la alimentación	<b>(AP-AL)</b>
		<b>SUEÑO</b>	Efectos del estrés laboral sobre la alteración del sueño	<b>(AP-SU)</b>
		<b>PSICOLÓGICO</b>	Efectos del estrés laboral a nivel psicológico	<b>(AP-PSI)</b>
<b>ÁMBITO FAMILIAR</b>	Efectos del estrés laboral sobre el ámbito familiar de los entrevistados	<b>TIEMPO DEDICADO A LA FAMILIA</b>	Influencia y afectación sobre el tiempo que los entrevistados dedican a su familia por la carga laboral existente	<b>(AF-TDAF)</b>
<b>ÁMBITO SOCIAL</b>	Efectos del estrés laboral sobre el ámbito social de los entrevistados	<b>RELACIONES SOCIALES</b>	Efectos del estrés laboral sobre el entorno social	<b>(AS-RS)</b>
<b>ÁMBITO DE TRABAJO</b>	Efectos del estrés laboral sobre el ámbito de trabajo de los entrevistados	<b>DESINTERÉS Y DESMOTIVACIONES POR EL TRABAJO</b>	Efectos del estrés laboral sobre la motivación e interés para trabajar	<b>(AT-DDT)</b>

**ELABORADO POR: ANDRÉS TELLO**  
**FUENTE: INVESTIGACIÓN DE CAMPO**

## **ANEXO 3**

### **TABLA COMPARATIVA ENTRE GRUPO A Y GRUPO B**

**TABLA 4**  
**TABLA COMPARATIVA ENTRE GRUPO A Y GRUPO B**

<b>GRUPO A</b>			<b>GRUPO B</b>		
<b>CATEGORÍAS</b>	<b>SUB CATEGORIA</b>	<b>CITAS</b>	<b>CATEGORÍAS</b>	<b>SUB CATEGORIA</b>	<b>CITAS</b>
<b>EFFECTOS EN EL ÁMBITO PERSONAL</b>	<b>SALUD</b>	<p>- Yo tengo gastritis, que será desde hace unos 6 meses que estoy con gastritis, yo estaba tomando unas pastillas como no me pasaba entonces trato de evitar tomar café</p> <p>- a veces es una cefalea vascular que parece que es mas tensional porque a veces si me tensiono mucho, o me preocupa alguna cosa</p>	<b>EFFECTOS EN EL ÁMBITO PERSONAL</b>	<b>SALUD</b>	<p>- puedo estar de lo peor pero en el momento del trabajo no siento migrañas</p> <p>- tengo un pequeño problema que es la migraña, ya bueno eso hay que saberlo controlar, ¿cómo lo controlo?, distrayéndome en algo, haciendo otro tipo de cosas, de pronto saliendo a darme una vuelta en la ambulancia o trabajando, entonces es una terapia que me resulta que funciona para el dolor de la cabeza</p>

**ELABORADO POR: ANDRÉS TELLO**  
**FUENTE: INVESTIGACIÓN DE CAMPO**

GRUPO A			GRUPO B		
CATEGORÍAS	SUB CATEGORIA	CITAS	CATEGORÍAS	SUB CATEGORIA	CITAS
	ALIMENTACIÓN	<p>- nosotros no tenemos una hora fija para almorzar, entonces a veces almorzamos 3 o 4 de la tarde o a veces no almorzamos, entonces ese es el pequeño problema digamos</p> <p>- mas que todo en la casa se come, a veces aquí no (refiriéndose al trabajo)</p>		ALIMENTACIÓN	<p>- Aquí en el trabajo si el horario de almorzar es a la 1:00 pm en punto estamos almorzando si es que no pasa nada</p> <p>- comemos bien pero no tenemos horarios fijos, a veces estamos comiendo y se presenta una emergencia, toca dejar ahí (la comida), no tenemos horario</p>

ELABORADO POR: ANDRÉS TELLO  
FUENTE: INVESTIGACIÓN DE CAMPO

GRUPO A			GRUPO B		
CATEGORÍAS	SUB CATEGORIA	CITAS	CATEGORÍAS	SUB CATEGORIA	CITAS
	SUEÑO	<p>- cuando estoy de guardia si, mi sueño es ligero, estoy pendiente de la radio y de hecho cuando estoy de guardia no duermo, simplemente descanso</p> <p>- no es lo mismo dormir en el día que en la noche, por ejemplo ahora voy a trabajar y mañana supuestamente tengo el día entre comillas “libre” pero no es lo mismo conciliar el sueño</p>		SUEÑO	<p>- si descanso muy bien, no tengo problemas al descansar, a la hora de descansar uno ya se acostumbra, claro en mi caso digo ya me he acostumbrado porque bueno cuando se está aquí se duerme pausadito pausaditos</p>

ELABORADO POR: ANDRÉS TELLO  
FUENTE: INVESTIGACIÓN DE CAMPO

GRUPO A			GRUPO B		
CATEGORÍAS	SUB CATEGORIA	CITAS	CATEGORÍAS	SUB CATEGORIA	CITAS
	CONDUCTA	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Deprimido no, con iras si, en estos días he cambiado bastante mi carácter también, no se porque</li> <li>- ahora soy un poco mas bravo, mas enojado, no tengo idea, pero si he notado que estoy un poco más irritable</li> </ul>		CONDUCTA	No se presentan efectos o afectación en este ámbito

ELABORADO POR: ANDRÉS TELLO  
FUENTE: INVESTIGACIÓN DE CAMPO

GRUPO A			GRUPO B		
CATEGORÍAS	SUB CATEGORIA	CITAS	CATEGORÍAS	SUB CATEGORIA	CITAS
	PSICOLÓGICO	<ul style="list-style-type: none"> <li>- ha habido veces que por las circunstancias, a veces los pacientes que se tiene, las vivencias que se tiene si te deprimen un poco</li> <li>- problemas es únicamente cuando ya vienes, ahí es como que te da una tristeza de venir y dejar lo que estás haciendo</li> </ul>		PSICOLÓGICO	<ul style="list-style-type: none"> <li>- hay que tratar de sacar lo que uno ve, o sea no puede uno quedarse para uno, si yo vi un accidente es tratar de...como le digo, de conversar con alguien</li> <li>- es muy difícil dejar las cosas en el trabajo pero a veces hay que conversar con alguien lo que le pasa</li> </ul>

ELABORADO POR: ANDRÉS TELLO  
FUENTE: INVESTIGACIÓN DE CAMPO

GRUPO A			GRUPO B		
CATEGORÍAS	SUB CATEGORIA	CITAS	CATEGORÍAS	SUB CATEGORIA	CITAS
<b>EFFECTOS EN EL ÁMBITO FAMILIAR</b>	<b>TIEMPO DEDICADO A LA FAMILIA</b>	<p>- más le dedico tiempo a la Cruz Roja que a mi familia</p> <p>- eso también nos ha tenido todavía un poco más estresados porque casi no nos vemos, porque ella (esposa) pasa ya mas en el municipio y llega casi 7 de la noche y yo ya, yo a veces ya salgo en la mañana entonces es terrible</p>	<b>EFFECTOS EN EL ÁMBITO FAMILIAR</b>	<b>TIEMPO DEDICADO A LA FAMILIA</b>	<p>- los horarios un poco que nos molestaba porque era muy fuerte pero ahora ya parece que nos van a ayudar.</p> <p>- vamos a ver cómo nos acoplamos, estábamos un día la mañana, un día la noche y 2 descansábamos entonces teníamos más tiempo para estar con la familia, como que ahora vamos a ver cómo nos va.</p> <p>- mi esposa ya se hace al dolor que no esté en las noches</p>

ELABORADO POR: ANDRÉS TELLO  
FUENTE: INVESTIGACIÓN DE CAMPO

GRUPO A			GRUPO B		
CATEGORÍAS	SUB CATEGORIA	CITAS	CATEGORÍAS	SUB CATEGORIA	CITAS
<b>EFFECTOS EN EL ÁMBITO SOCIAL</b>	<b>RELACIONES SOCIALES</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Realmente yo no soy muy amigüera, no soy tan sociable</li> <li>- soy super escogedor, es muy pocas personas a las cuales realmente las considero amigos de ahí si el resto compañeros, muy pocas personas con las cuales les confiaría si es realmente eh algo totalmente personal</li> </ul>	<b>EFFECTOS EN EL ÁMBITO SOCIAL</b>	<b>RELACIONES SOCIALES</b>	No se presentan efectos o afectación en este ámbito

ELABORADO POR: ANDRÉS TELLO  
FUENTE: INVESTIGACIÓN DE CAMPO

GRUPO A			GRUPO B		
CATEGORÍAS	SUB CATEGORIA	CITAS	CATEGORÍAS	SUB CATEGORIA	CITAS
	<b>RELACIÓN CON COMPAÑEROS DE TRABAJO</b>	<p>- Hay a veces que hay roces normales, circunstanciales de labores, que a veces se tiene criterios diferentes</p> <p>- mas que todo es que a veces aquí se ve mucho, como mucha envidia, mucho celo</p>		<b>RELACIÓN CON COMPAÑEROS DE TRABAJO</b>	No se presentan efectos o afectación en este ámbito

**ELABORADO POR: ANDRÉS TELLO**  
**FUENTE: INVESTIGACIÓN DE CAMPO**

GRUPO A			GRUPO B		
CATEGORÍAS	SUB CATEGORIA	CITAS	CATEGORÍAS	SUB CATEGORIA	CITAS
<b>EFFECTOS EN EL ÁMBITO DE TRABAJO</b>	<b>HORARIOS EXCESIVOS DE TRABAJO</b>	<p>- yo si me siento cansado, o sea porque yo vengo todos los días, entonces cuando salgo yo en la noche llego casi 9:30 o 10:00 de la noche y ya toca irse a descansar porque ya al otro día toca entrar a estas horas y lo mismo de mañana</p> <p>- había un poco mas de tiempo hasta para poder distraerse, ahora no, es muy difícil la distracción, entonces si se tiene algún evento social en la casa, o sea no se puede estar tranquilo porque ya se tiene que estar pensando a la hora que viene acá</p> <p>- si hay un poco de estrés porque uno viene todos los días y a veces no hay mucho tiempo para quitarse el estrés</p>	<b>EFFECTOS EN EL ÁMBITO DE TRABAJO</b>	<b>HORARIOS EXCESIVOS DE TRABAJO</b>	<p>- el tiempo que me dan aquí en el trabajo porque son unos horarios medios complicados, trabajamos más o menos 250 horas al mes, entonces es un poco complicado</p>

**ELABORADO POR: ANDRÉS TELLO**  
**FUENTE: INVESTIGACIÓN DE CAMPO**

GRUPO A			GRUPO B		
CATEGORÍAS	SUB CATEGORIA	CITAS	CATEGORÍAS	SUB CATEGORIA	CITAS
<b>INSUFICIENTE MATERIAL DE TRABAJO</b>	<p>- nosotros atendemos lo que es accidentes de tránsito entonces el paciente puede estar parado y a los 10 minutos se descompensa y necesita ser entubado y no hay los instrumentos necesarios</p> <p>- nosotros lo que hacemos es tratar de disculparnos o tratar de hacer de otra forma con los instrumentos que nosotros tenemos, si nos ayuda pero no con mucha eficiencia</p>		<b>INSUFICIENTE MATERIAL DE TRABAJO</b>	No se presentan efectos o afectación en este ámbito	<b>INSUFICIENTE MATERIAL DE TRABAJO</b>

**ELABORADO POR: ANDRÉS TELLO**  
**FUENTE: INVESTIGACIÓN DE CAMPO**

GRUPO A			GRUPO B		
CATEGORÍAS	SUB CATEGORIA	CITAS	CATEGORÍAS	SUB CATEGORIA	CITAS
<b>DESINTERÉS Y DESMOTIVACIONES POR EL TRABAJO</b>	<p>- tu puedes venir con buen ánimo acá a la Institución a trabajar, pero el rato de salir a una emergencia a lo mejor los familiares, los curiosos te hacen cambiar de genio, si porque a veces se sale a las emergencias y a veces se topa con gente muy grosera , si entonces te hace cambiarte el ánimo.</p> <p>- también te afecta el hecho de que estés con un paciente crítico y no te reciban rápido en una casa de salud, o tenga que estar de lado a lado con el paciente, peor aún que al paciente le pase algo en tus manos no cierto, entonces ahí si se te, de cierta manera te desmotiva, no no, no tanto te desmotiva sino que te baja el ánimo</p> <p>- ha habido períodos que yo ya si me siento cansado por la rutina pero yo trato de generarme motivación</p>		<b>DESINTERÉS Y DESMOTIVACIONES POR EL TRABAJO</b>	<p>- la recepción de los pacientes es otro problema que tenemos, los hospitales son saturados, tenemos que estar mendigándoles</p> <p>- a veces en emergencias se pasa un poco aburrido</p>	<b>DESINTERÉS Y DESMOTIVACIONES POR EL TRABAJO</b>

ELABORADO POR: ANDRÉS TELLO  
FUENTE: INVESTIGACIÓN DE CAMPO

**ANEXO A**

**MODELO DE ENCUESTAS APLICADAS AL PERSONAL  
DE LA CRUZ ROJA ECUATORIANA**

## **CODIFICACIÓN DE CITAS – PERSONAL CON NIVEL ALTO DE ESTRÉS LABORAL**

### **✓ ÁMBITO PERSONAL (AP)**

#### **SALUD (AP-SA)**

- Yo tengo gastritis, que será desde hace unos 6 meses que estoy con gastritis, yo estaba tomando unas pastillas como no me pasaba entonces trato de evitar tomar café
- a veces se me presentan molestias que uno tiene como dolor de cabeza, a veces estomacal por la comida porque se come a destiempo
- eso generalmente se presenta al hacer esfuerzos con pacientes que son muy pesados, entonces en ese momento por la acción no sientes, pero después comienza con dolores de espalda, lumbares, el cuello, o a veces también por exceso de manejo se presenta estrés en el cuello
- a veces es una cefalea vascular que parece que es más tensional porque a veces si me tensiono mucho, o me preocupa alguna cosa

#### **ALIMENTACIÓN (AP-AL)**

- nosotros no tenemos una hora fija para almorzar, entonces a veces almorzamos 3 o 4 de la tarde o a veces no almorzamos, entonces ese es el pequeño problema digamos
- más que todo en la casa se come, a veces aquí no (trabajo)
- Realmente no como en horarios específicos
- el apetito se me ha disminuido porque en estos últimos meses si he notado que estoy comiendo menos

#### **SUEÑO (AP-SU)**

- cuando estoy de guardia si, mi sueño es ligero, estoy pendiente de la radio y de hecho cuando estoy de guardia no duermo, simplemente descanso

- no es lo mismo dormir en el día que en la noche, por ejemplo ahora voy a trabajar y mañana supuestamente tengo el día entre comillas “libre” pero no es lo mismo conciliar el sueño

- lo que si me siento con mucho sueño, por lo general soy muy perezoso, me gusta dormir bastante

### **CONDUCTA (AP-CO)**

- Deprimido no, con iras si, en estos días he cambiado bastante mi carácter también, no se porque

- ahora soy un poco mas bravo, mas enojado, no tengo idea, pero si he notado que estoy un poco mas irritable

- Mi carácter es bien variable, soy bien temperamental, o sea me cambia facilito el carácter, o sea como le dije soy muy irritable

### **PSICOLÓGICO (AP-PSI)**

- ha habido veces que por las circunstancias, a veces los pacientes que se tiene, las vivencias que se tiene si te deprimen un poco

- problemas es únicamente cuando ya vienes, ahí es como que te da una tristeza de venir y dejar lo que estás haciendo

- a veces queda uno como con los olores de muertos queda uno en la nariz, entonces me parece a veces que es psicológico y después ya conversas de esto en la casa, dices ¡ve, esto me paso!, entonces como que ya se va quitando y se pierde ya eso

### **✓ AMBITO FAMILIAR (AF)**

### **TIEMPO DEDICADO A FAMILIA (AF-TDAF)**

- más le dedico tiempo a la Cruz Roja que a mi familia

- cuando teníamos un poquito mas de tiempo, bueno los fines de semana salíamos con mi esposa, nos íbamos a la piscina, íbamos de campamento y esas cosas así que si me agradan, ahora como no hay un poco mas de tiempo para poder distraerse, uno ya pasa mas solo en la casa

- eso también nos ha tenido todavía un poco más estresados porque casi no nos vemos, porque ella (esposa) pasa ya mas en el municipio y llega casi 7 de la noche y yo ya, yo a veces ya salgo en la mañana entonces es terrible

#### ✓ **AMBITO SOCIAL (AS)**

##### **RELACIONES SOCIALES (AS-RS)**

- soy super escogedor, es muy pocas personas a las cuales realmente las considero amigos de ahí si el resto compañeros, muy pocas personas con las cuales les confiaría si es realmente eh algo totalmente personal

- Pocos, si soy muy reservado, pocos pero buenos amigos

- no soy tampoco de los que por más amigo que sea estarles buscando

- Realmente yo no soy muy amiguera, no soy tan sociable

##### **RELACION CON COMPAÑEROS DE TRABAJO (AS – RCT)**

- mas que todo es que a veces aquí se ve mucho, como mucha envidia, mucho celo

- me enerva o me saca de casillas la actitud, la falta de espíritu de personas que han estado acá en la Institución, que solo buscan intereses económicos, que no ven más allá de que esto es una Institución social, solidaria

- Hay a veces que hay roces normales, circunstanciales de labores, que a veces se tiene criterios diferentes

- a veces he conocido gente que viene de otros lados, viene con sus experiencias y piensan que son mejor que uno que lleva mas tiempo aquí, a veces como se creen mejor que uno porque han tenido otro tipo de experiencias

#### ✓ **AMBITO DE TRABAJO (AT)**

#### **HORARIOS EXCESIVOS DE TRABAJO (AT-HET)**

- si afecta bastante porque antes trabajabas tus 24 horas, salías y tenías 2 días para poder compartir con tu familia, para poder hacer cualquier cosa, bueno en este caso talvez aunque sea conmigo, salir con mi enamorada, estar con la familia acostados, salir al cine o algo no, pero ya sabes que tienes 2 días para poder des-estresarte de todo

- el compañero vive en Cayambe, entonces por ejemplo él es uno de los más afectados con este cambio, de lo que se le ha visto y últimamente si se le ha visto bastante cansado, él madruga para venir acá

- yo si me siento cansado, o sea porque yo vengo todos los días, entonces cuando salgo yo en la noche llego casi 9:30 o 10:00 de la noche y ya toca irse a descansar porque ya al otro día toca entrar a estas horas y lo mismo de mañana

- había un poco mas de tiempo hasta para poder distraerse, ahora no, es muy difícil la distracción, entonces si se tiene algún evento social en la casa, o sea no se puede estar tranquilo porque ya se tiene que estar pensando a la hora que viene acá

- antes veníamos más descansados.

- de hecho los viernes son bien agotadores muy cansados

- si hay un poco de estrés porque uno viene todos los días y a veces no hay mucho tiempo para quitarse el estrés

- realmente para mí es más cansado, y yo si me siento más cansada a diferencia de cuando se trabajaba 24 horas

- actualmente con los turnos de ahora no estoy muy complacida

- Que me disguste de mi trabajo, ahorita el horario

### **INSUFICIENTE MATERIAL DE TRABAJO (AT-IMT)**

- Dentro de eso si nos hace falta equipo, con mis compañeros que estaban en la coordinación ellos estaban gestionando para que por lo menos las 2 ambulancias que están inoperativas tengan todos esos equipos
- nosotros atendemos lo que es accidentes de tránsito entonces el paciente puede estar parado y a los 10 minutos se descompensa y necesita ser entubado y no hay los instrumentos necesarios
- nosotros lo que hacemos es tratar de disculparnos o tratar de hacer de otra forma con los instrumentos que nosotros tenemos, si nos ayuda pero no con mucha eficiencia
- hasta la caja de guantes que ocupemos vamos a tener que guardar los guantes utilizados para que nos hagan el conteo y nos puedan entregar una nueva caja, entonces esas ciertas cositas en el ámbito laboral también viene a opacar un poco tu interés de trabajo
- si se tuviera todos los implementos necesarios se tomaría hasta un poquito con más calma, eh el estabilizarle bien mismo a la víctima y poder llevarle con todos los cuidados fuera excelente
- bueno del trabajo, eh hay muchas cosas todavía que cambiar no, eh implementación, eh tener todas las herramientas necesarias para poder trabajar porque sino a veces nos limitamos solo a lo básico o nos limitamos al material que tenemos, y de cierta manera el estar así cotidianamente te hace perder un poco tu capacidad de rendimiento laboral,

### **DESINTERES Y DESMOTIVACIONES EN EL TRABAJO (AT-DDT)**

- tu puedes venir con buen ánimo acá a la Institución a trabajar, pero el rato de salir a una emergencia a lo mejor los familiares, los curiosos te hacen cambiar de genio, si porque a veces se sale a las emergencias y a veces se topa con gente muy grosera , si entonces te hace cambiarte el ánimo

- también te afecta el hecho de que estés con un paciente crítico y no te reciban rápido en una casa de salud, o tenga que estar de lado a lado con el paciente, peor aún que al paciente le pase algo en tus manos no cierto, entonces ahí si se te, de cierta manera te desmotiva, no no, no tanto te desmotiva sino que te baja el ánimo
- eh el verle así al paciente y en 2 horas eh con lo poco que se tiene en la ambulancia, solo venía con oxígeno, signos vitales, entonces si te pone a pensar ¡chuta! que hiciste?, porque se murió?, a lo mejor algo hiciste mal?, entonces me vino a deprimir un poco
- ha habido períodos que yo ya si me siento cansado por la rutina pero yo trato de generarme motivación
- yo si pienso que se debería por lo menos unas horas dedicarnos a nosotros y a ver qué está pasando, que se descargue cada uno de tantas cosas que se ven o pasan, porque como le digo no todos los días son las mismas emergencias, a veces son unas facilitas que uno las puede manejar pero hay veces que no

## **CODIFICACIÓN DE CITAS – PERSONAL CON NIVEL BAJO DE ESTRÉS LABORAL**

- **ÁMBITO PERSONAL**

### **SALUD (AP-SA)**

- ya tengo una gastritis pero ya llevo conmigo desde que me fui al cuartel desde los 18 años realmente, pero es manejable, no me enfermo de eso
- tengo un pequeño problema que es la migraña, ya bueno eso hay que saberlo controlar, ¿cómo lo controlo?, distrayéndome en algo, haciendo otro tipo de cosas, de pronto saliendo a darme una vuelta en la ambulancia o trabajando, entonces es una terapia que me resulta que funciona para el dolor de la cabeza

- puedo estar de lo peor pero en el momento del trabajo no siento migrañas
- Bueno mas o menos unos 4 meses, 6 meses que ha subido el nivel del dolor pero como le decía trato de ocuparme en otras cosas para que no me afecte...

### **PSICOLÓGICO (AP-PSI)**

- hay que tratar de sacar lo que uno ve, o sea no puede uno quedarse para uno, si yo vi un accidente es tratar de...como le digo, de conversar con alguien
- es muy difícil dejar las cosas en el trabajo pero a veces hay que conversar con alguien lo que le pasa
- Eso es lo que habíamos pedido nosotros hace mucho tiempo, de que alguien nos ayude o sea porque si es bueno hablar sobre los temas y ver donde nosotros podemos caer, evitar caer en la trampa, a veces como esponjitas absorber y absorber hasta el momento que estallo ¿y? ¿a quién acudo en ese momento?

### **SUEÑO (AP-SU)**

- si descanso muy bien, no tengo problemas al descansar, a la hora de descansar uno ya se acostumbra, claro en mi caso digo ya me he acostumbrado porque bueno cuando se está aquí se duerme pausadito pausaditos
- Bueno aquí por el trabajo en la noche no hay como casi dormir, o sea se acuesta a descansar cuando no hay emergencias pero tienes que estar pendiente de la radio, tengo que estar pendiente, así que así descansa pero no es lo mismo que en la casa

## **ALIMENTACIÓN (AP-AL)**

- Aquí en el trabajo si el horario de almorzar es a la 1:00 pm en punto estamos almorzando si es que no pasa nada
- comemos bien pero no tenemos horarios fijos, a veces estamos comiendo y se presenta una emergencia, toca dejar ahí (la comida), no tenemos horario

- **ÁMBITO FAMILIAR (AF)**

## **TIEMPO DEDICADO A FAMILIA (AF-TDAF)**

- Mi esposa ya se hace al dolor que no esté en las noches.
- Cuando a veces..., por mi hija, mas por ella, cuando no le puedo ir a ver, tengo turnos, se complica bastante.
- A veces soy un poco celoso, o será porque no estoy mucho tiempo con ella o no paso con ella pero no es una gran cosa, me ayuda a trabajar, trabaja, es muy profesional (esposa).
- Los días que estoy libre tratamos de subir donde mi mamá que ahí están mis 2 hijos y pasamos con ellos, la relación entre hermanos es muy buena.
- A veces vamos a la casa de mi mamá, a veces a la casa de mi suegra, un domingo un domingo les damos a todos, entonces es una forma de relajarnos y pasar felices para no tener problemas familiares.

- Ahora más bien les dedico más tiempo de lo que les dedicaba antes cuando trabajaba de hotelero por los horarios que tenía.
- El tiempo que me dan aquí en el trabajo porque son unos horarios medios complicados, trabajamos más o menos 250 horas al mes, entonces es un poco complicado.
- Los horarios un poco que nos molestaba porque era muy fuerte pero ahora ya parece que nos van a ayudar.
- Vamos a ver cómo nos acoplamos, estábamos un día la mañana, un día la noche y 2 descansábamos entonces teníamos más tiempo para estar con la familia, como que ahora vamos a ver cómo nos va.

- **ÁMBITO SOCIAL (AS)**

#### **RELACIONES SOCIALES (AS-RS)**

- La relación es buena como compañeros no como amigos, como compañeros de trabajo la relación es buena.
- Yo si me considero una persona extrovertida.

- **ÁMBITO DE TRABAJO (AT)**

#### **DESINTERÉS Y DESMOTIVACIONES EN EL TRABAJO (AT-DDT)**

- La recepción de los pacientes es otro problema que tenemos, los hospitales son saturados, tenemos que estar mendigándoles.
- A veces en emergencias se pasa un poco aburrido.
- La gente es bien grosera, la gente habla mal porque no tiene conocimientos, no tienen conocimientos de a quien llamaron y quien llega a la emergencia.